



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Control Interno y su Impacto en la Gestión de Créditos y
Cobranzas de la Empresa Go Carga SAC, Lima 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Castillo Luna, Edith Jannet (ORCID:0000-0002-2334-6501)

ASESORA:

DRA.CPC. Haro Lizano, Teresa Consuelo (ORCID: 0000-0003-3412-1428)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico principalmente a nuestro Dios, por regalarme la vida por darme la fortaleza necesaria para seguir luchando, enseñándome a batallar ante las adversidades a no desfallecer en el intento.

A mis padres Esperanza Luna y Eugenio Castillo, por iluminarme desde el cielo y que en todo momento fomentan en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A mi familia, hermanos y sobrinos que a través de sus oraciones me están brindando su apoyo espiritual.

A mi sobrina Belén Poves, que con sus grandes manifestaciones de cariño son una gran bendición especial, en estos momentos tan importantes de mi formación profesional.

Agradecimiento

A Dios por brindarme salud y sabiduría para la elaboración de este estudio de investigación un logro más en mi lucha constante de superación de mi formación profesional.

A mis padres que están en el cielo, por ser los principales promotores de mis sueños, por regalarme como herencia el camino de la perseverancia y solidaridad.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, Muestra y Muestreo	11
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de Expertos	13
Tabla 2. Estadística de Fiabilidad de Control Interno	14
Tabla 3. Estadística de Fiabilidad de Gestión de Créditos y Cobranzas.....	14
Tabla 4. Tabla cruzada Control Interno - Gestión de créditos y cobranzas.....	16
Tabla 5. Tabla cruzada Marco legal - Gestión de créditos y cobranzas.....	17
Tabla 6. Tabla cruzada Políticas y estrategias comerciales – Gestión de créditos y cobranzas	18
Tabla 7. Tabla cruzada Acuerdos Comerciales - Gestión de créditos y cobranzas	19
Tabla 8. Prueba de Normalidad de Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas.....	20
Tabla 9. Técnicas de interpretación de coeficiente de correlación.....	21
Tabla 10. Correlación de Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas	21
Tabla 11. Correlación de marco legal y Gestión de créditos y cobranzas	22
Tabla 12. Correlación de Políticas y estrategias comerciales y Gestión de créditos y cobranzas.....	22
Tabla 13. Correlación de Acuerdos comerciales y Gestión de créditos y cobranzas	23

Índice de gráficos

Gráfico 1: Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas	16
Gráfico 2: Marco legal y Gestión de créditos y cobranzas	17
Gráfico 3: Políticas y estrategias comerciales - Gestión de créditos y cobranzas.	18
Gráfico 4: Acuerdos Comerciales y Gestión de créditos y cobranzas	19

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito mejorar el control de los procesos establecidos a través de la ejecución y aplicación de políticas, normas y procesos que garanticen mejorar el índice de cobranzas, considerando las fechas estipuladas de los créditos concedidos y la supervisión, monitoreo de la base de datos de clientes que facilitará cumplir con los propósitos determinados.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación que existe entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranza de la empresa Go Carga SAC. Se precisa que el área de créditos y cobranzas es un elemento clave dentro de una organización y con las decisiones correctas se podrá obtener los recursos y liquidez que necesita la empresa.

La presente investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y con diseño no experimental, con nivel descriptivo correlacional, así mismo, para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, con cuestionario como instrumento; la cual fue aplicada a 30 colaboradores de la empresa Go Carga SAC. Respecto a la validación del instrumento se necesitó el juicio de los expertos, el cual es avalado mediante la confiabilidad de Alpha de Cronbach y en la comprobación de resultados de la hipótesis se aplicó el estadístico Rho Spearman.

La presente investigación se llegó a la conclusión que es necesario el control de procesos de crédito y cobranza que permita ampliar la solvencia y rentabilidad, además de la elaboración de un reporte crediticio que permita el control eficiente de la cartera de clientes.

PALABRAS CLAVES: Control Interno, Gestión de Créditos y Cobranzas, Estrategias Comerciales.

Abstract

The purpose of this research work is to improve the control of the established processes through the execution and application of policies, norms and processes that guarantee to improve the collection rate, considering the stipulated dates of the credits granted and the supervision, monitoring of the customer database that will facilitate the fulfillment of the determined purposes.

The general objective of this research is to determine the relationship between Internal Control and Credit and Collection Management of the company Go Carga SAC. It is specified that the area of credits and collections is a key element within an organization and with the correct decisions it will be possible to obtain the resources and liquidity that the company needs.

The present research is applied with a quantitative approach and with a non-experimental design, with a correlational descriptive level, likewise, for data collection, the survey technique was used, with a questionnaire as an instrument, which was applied to 30 employees of the company Go Carga SAC. Regarding the validation of the instrument, the judgment of the experts was needed, which is supported by the reliability of Cronbach's Alpha and in the verification of the results of the hypothesis, the Rho Spearman statistic was applied.

The present investigation reached the conclusion that it is necessary to control credit and collection processes to increase solvency and profitability, in addition to the preparation of a credit report that allows efficient control of the client portfolio.

KEYWORDS: Internal Control, Credit and Collections Management, Commercial Strategies.

I. INTRODUCCIÓN

Hace más de 50 años el Control Interno conocido como "Verificación Interna" surge con la finalidad de obtener una cultura de prevención de reducir al mínimo los errores contables, evitar los robos, fraudes y pérdidas. Las empresas son la caracterización más destacada de la estructura económica de un país, ya sea desarrollado o subdesarrollado; por lo que deben existir controles internos que les permita continuar con el desarrollo y crecimiento para mantener su posición en el mercado, y contribuir así con la economía de un país. El control interno en la actualidad ha reflejado debilidad en el control del área de créditos y cobranzas, el cual es el gran dilema de todas las organizaciones que efectúan ventas al crédito, debido a que muchas empresas, carecen de estrategias de cobranzas, por lo que necesitan implementar el perfil crediticio de la cartera de clientes, establecer los plazos de otorgamiento de crédito.

En el Perú, en base a normas y reglamentos, gran parte de los organismos públicos y empresas del sector privado, aún no han puesto en marcha el sistema de control interno, impidiendo a dichas organizaciones, entre otros, de una regulación administrativa adecuada, custodia de su patrimonio en forma apropiada, la realización de objetivos, cumplimiento de normativa, la prevención del fraude financiero y/u operativo. Según el artículo 7 de la ley 27785, fundamenta que la ley orgánica del sistema nacional de control establece reglamentos que regulan el ámbito de atribuciones y el funcionamiento de la Contraloría General de la República como entidad pública especialista del Sistema. En nuestro país es importante desarrollar control de procesos basado en procedimientos, técnicas y métodos aplicados en el departamento que ejecuta las funciones de créditos y cobro de tal forma que se custodie los recursos financieros y así evitar los riesgos operativos. Las empresas hoy en día han desarrollado, por su naturaleza y funcionalidad, estructuras de procedimientos que les permitan realizar gestiones y así estar preparados para los requerimientos de los clientes, pudiendo satisfacer el mercado, cuenten con estrategias de venta, que el sistema de crédito sea competente, la recuperación de la cobranza sea acelerado, analizar la capacidad de que los clientes adopten hábitos de pago para cumplir con sus compromisos.

En las actividades del desarrollo empresarial, el crédito es considerado como una herramienta e instrumento que contribuye a incrementar el nivel de ventas de las compañías y cuando esto ocurre las empresas aumentan la magnitud de sus operaciones financieras, se mejora el nivel de gestión de cobranza, las adquisiciones y servicios que realizan surge un resultado multiplicador en la economía. Go Carga SAC, empresa peruana que brinda servicios de operación logística, su actividad empresarial inició en octubre del 2015, tiene como finalidad brindar servicios de Transporte Internacional, Aérea, Marítima, Agenciamiento de Aduanas, Almacenamiento, otros afines.

Entre los enfoques importantes observados en la situación actual de la organización Go Carga SAC, podemos destacar que falta implementar el control de procesos establecidos por la empresa, existe deficiencia en el control de las funciones de cada colaborador. Luego de una investigación preliminar efectuada a la empresa Go Carga SAC, se determina la siguiente realidad problemática:

Ante la falta de técnicas de gestión de control interno, se requiere mejorar la estructura del manual organizacional y funcional (MOF), estatutos internos de trabajo, manual de procedimientos, normativa funcional, sobre el comportamiento de las actividades que cada departamento debe conocer en especial el área de créditos y cobranza cuya responsabilidad es garantizar y evaluar la conducta de créditos. La tercerización de la facturación de aduana son recepcionados a destiempo. Existe un porcentaje de clientes, que no cumplen en pagar sus estados de cuenta de acuerdo con sus vencimientos el cual afecta la liquidez y origina déficit comercial. No aplican contingencias de prevención de crédito de tal manera que resulta poco efectiva los seguimientos de la cartera de clientes, mejorar las estrategias de prevención evitaría los fraudes crediticios y por ende los clientes no se tomarían la atribución de ampliar sus propios plazos de crédito.

El desarrollo de este trabajo de investigación nos permite ofrecer alternativas de procesos de seguimiento y control inspección interna en el ambiente de la administración de créditos y cobranzas teniendo en cuenta que debe brindar herramientas de trabajo y capacitación al personal para así lograr mejoría en las funciones de los colaboradores que forman parte del equipo de trabajo. El trabajo de investigación tiene como problema general: ¿De qué manera influye el control interno y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la

empresa GO CARGA SAC, Lima 2020? y así también se han planteado problemas específicos: ¿De qué manera el marco legal influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC?, ¿En qué medida las políticas y estrategias comerciales mejorará la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC?, ¿De qué manera los acuerdos comerciales mejoraría la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC?.

Respecto a la justificación: El trabajo de investigación se justifica porque se logrará determinar la importancia de la necesidad del control interno, centrado en mejorar el control en los procesos establecidos para el área de cobranza. La ausencia de estrategias como políticas de crédito y cobranza origina el incremento de la cartera morosa de clientes. Go Carga SAC, necesita implementar métodos, técnicas y procedimientos para medir favorablemente los riesgos crediticios y así efectuar cobranzas integrales, es necesario recibir la facturación de aduanas tercerizada en el menor tiempo posible para proceder con la refacturación integral de servicios.

La presente investigación, tiene como objetivo general: Determinar la influencia del Control Interno y su impacto en la gestión de créditos y Cobranzas de la empresa GO CARGA SAC, Lima 2020; así también se han planteado objetivos específicos: Determinar de qué manera el marco legal influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC. Precisar en qué medida las políticas y estrategias comerciales mejorará la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC. Determinar de qué manera los acuerdos comerciales mejoraría la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Así también para esta investigación se ha planteado la hipótesis general: El control interno influye positivamente y su impacto en la gestión de Créditos y Cobranzas de la empresa GO CARGA SAC, Lima 2020. Y también se han planteado hipótesis específicas: La aplicación del marco legal influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC. La utilización de las políticas y estrategias comerciales mejorará favorablemente en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC. La aplicación de los acuerdos comerciales contribuirá a mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con nuestras variables de estudio siendo importante citarlas, mencionaremos los antecedentes internacionales de la variable Control Interno: Melo y Uribe (2017), la presente tesis expone como objetivo: plantear procedimientos de control interno de la contabilidad en la empresa que brinda servicio. Para que una empresa pueda implementar procesos de control es necesario evaluar la realidad actual de las labores de cada área con la finalidad de consolidar la estructura y fortalecimiento de los procesos contables. Se ha empleado el tipo de investigación descriptiva. Se concluye en esta investigación que la empresa para reducir costos brinda servicios a través de la contratación de terceros asumiendo riesgos y compromisos laborales. Por ello, aporta que es necesario la propuesta de una estructura de actividades tanto financieras como administrativas que permita identificar los riesgos y manejos internos del negocio. Muñiz y Mora (2017), en su investigación fundamentan que la compañía en estudio no cuenta con un marco financiero óptimo, a causa de la deficiencia de recaudo de las cuentas pendientes, originando mermas por la carencia de cobros. Tuvieron principal objetivo, elaborar sistema de supervisión interna de las cobranzas delegando funciones a los colaboradores que componen el departamento, con políticas de créditos que al ejecutarlo se logre reducir la cartera morosa. Tipo de investigación enfoque cuantitativo y cualitativo en las labores realizadas, con un método descriptivo que emplea instrumento de revisión y entrevista en la misma empresa. Se concluye en esta tesis la importancia de la creación de un manual de crédito y cobranza que otorgue extender la liquidez y rentabilidad, que el área comercial demande de políticas de crédito a un reducido riesgo crediticio. Arroyo, Guzmán y Hurtado (2019), el presente trabajo detalla como objetivo considerar la importancia para definir el control interno como un instrumento para las empresas y de esta manera extender sus recursos financieros y económicos, por ende, es una manera de que las labores de todas las áreas de una empresa estén en poder de los colaboradores idóneo. Como objetivo específico señalan, como fomentar la efectividad y eficiencia de los movimientos en las empresas; preservar los recursos para evitar robo,

irregularidad o desfaldo de estos. Se concluye en diseñar un sistema para prevenir malversación y/o fraudes.

Antecedentes Nacionales: Carranza, Céspedes y Yactayo (2016), el objetivo evaluar el impacto del control interno de los movimientos en tesorería. Este estudio es muy relevante porque tiene como objetivo evitar posibles fallas y que conduzcan al logro de un desempeño gerencial óptimo, en términos de efectividad, eficiencia y utilización de activos. Este trabajo concluye: que la empresa no aplica procedimientos que accedan al control interno e intervenir en los movimientos de tesorería y como resultado los empleados del departamento descuidan las funciones precisas del día a día que deben realizar, realizando funciones basadas en la experiencia u obligación prioritaria de la compañía. Rebaza (2016), en su investigación expone como objetivo detallar que el departamento de Créditos y Cobranzas es una herramienta importante en una empresa para adquirir competencias y gestionar recursos. Considerar que es relevante contar con un Control Interno efectivo, ya que este se puede vincular a la organización con elementos definidos, como el Coso y los modelos de gobierno y gestión existentes, según se especifique, con la condición básica de que sea configurable si es posible, realizar cambios para evitar pérdidas. Se concluye: Para este estudio se plantea implementar procesos y técnicas manejables en el área de créditos, considerando que es uno de los movimientos esenciales que toda empresa debe tener para obtener solvencia y crecimiento económico. Acosta, Ccahuana y Villanueva (2016), esta tesis presenta una evaluación de control interno en las cobranzas comerciales en GMV Trading SAC, busca el fortalecimiento y una buena gestión. Por consiguiente, se evalúa al departamento de créditos y cobranza fijando las responsabilidades en función a los créditos concedidos a los clientes y así poder mejorar y establecer procesos como también estrategias de cobranza, para todo ello el encargado de dicha área propondrá alternativas que desarrollen y mejoren inmediatamente el circuito de cobranza. La tesis concluye con una propuesta, mejora y mapeo del circuito de recuperación de las cuentas incobrables de la empresa con el fin de identificar la falta de un control regular y efectivo para obtener buenos resultados.

Procederemos a presentar los antecedentes: variable Gestión de Créditos y Cobranzas

A nivel Internacionales, Salas y Mora (2017), el presente artículo científico tiene por objetivo implementar controles y monitoreo en las diferentes áreas tales como la administración, financiera y contable, esta necesidad de mejora surge porque la cartera de clientes ha aumentado en los últimos años. Al proceder con la evaluación se detecta que no cuentan con un departamento de créditos y cobranzas y que el área contable estaba a cargo del cobro hasta que se haya concluido la aprobación de crédito. Se concluye en esta investigación: que es necesario constituir un departamento de cuentas por cobrar que permita realizar análisis de crédito y de esa manera se pueda aprobar el crédito en forma técnica, establecer las formas de pago de los clientes según su cronograma de vencimiento. León (2019), el presente estudio de tesis argumenta que toda compañía en la actualidad presenta dilemas al momento de recuperar la cartera vencida originado por la ausencia de control interno y monitoreo de los créditos concedidos. El objetivo general de este estudio es implementar estrategias para mejorar los servicios de crédito y cobranza en relación con el otorgamiento de créditos. Esta tesis concluye en el aporte de proponer un programa de control interno que permita establecer un diseño organizacional y que las funciones que desarrollan los colaboradores del área de cobranza sean las adecuadas. Lozano y Luna (2016), esta investigación de tesis evalúa la problemática que enfrentan las empresas que carecen de un adecuado control y monitoreo de sus cuentas pendientes de cobranza. La gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar es importante, ya que permite establecer un factor de su capital de trabajo, considerando que, si no se lleva un control interno apropiado, el riesgo en cuanto a la recuperabilidad de estas puede ser de nivel alto, afectando así su situación financiera. Tipo de investigación cualitativa – cuantitativa. Se concluye en esta investigación, que toda organización independientemente de su actividad comercial carece de control interno para el otorgamiento, devolución y pago de los créditos concedidos, así como la selección de proveedores.

Antecedentes Nacionales: Ibarra (2017), su objetivo evaluar la gestión de las letras de cambio y determinar el efecto en la liquidez de la empresa. Tipo de

investigación se ejecutó el método Inductivo – Deductivo. En esta tesis se concluye: que existe debilidades en la función de las cuentas por cobrar de las letras de cambio, lo que hace crítica la liquidez de la organización, debido al cobro lento en las cuentas de la cartera por cobrar, lo que dificulta tener a la organización una aceptable solvencia para permitir atender sus obligaciones más urgentes. Castillo y Córdova (2017), la presente investigación tiene por objetivo mejorar e implementar los procesos de cobranza incrementando la productividad lo cual permitirá disminuir el grado de morosidad. Se concluye: Que el pago irresponsable por parte de los clientes genera riesgos económicos y como consecuencia la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones laborales y financieras. Matías (2020), su objetivo evaluar la gestión crediticia. En esta investigación se realizó la metodología con enfoque cualitativo. Esta tesis concluye: la empresa carece de políticas de créditos y cobranza, la autorización de los créditos es controlada y aprobada por los comerciales, los cuales no emplean la evaluación de riesgos, no exigen aval como tampoco solicitan documentos elementales que garanticen el crédito. Los procedimientos de cobranza también son controlados por los vendedores los cuales no están monitoreando y ejecutando la cobranza de acuerdo con el reporte de vencimientos, los cronogramas no son actualizados. Es necesario contar con un área de créditos que pueda regular la cobranza y así evitar que se incremente la cartera morosa de clientes.

Para la presente investigación se procedió elaborar las bases teóricas, Variable 1: Control Interno – Informe Coso, Según Estupiñán (2017), define al control interno que contiene el proyecto de estructura y la agrupación de normas y procedimientos que garanticen que los bienes estén adecuadamente custodiados, los archivos contables sean fehacientes y que las funciones de la organización se realicen activamente según la instrucción señalada por la jefatura (p.19). Asimismo, según Obispo (2017), fundamenta que la presencia de un control interno impacta en los diferentes departamentos de la empresa ampliando los niveles de oportunidad, eficiencia de los movimientos, solvencia y seguridad de la referencia administrativa, financiera y contable. El ámbito recluta al colaborador para ejercer funciones y compromisos, apoyar, monitorear y desafiar cualquier

contingencia oportuna en la empresa. Según Meléndez (2016, p. 47), indica que el control interno – Coso, consta de cinco componentes:

a) Ambiente de control:

El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; Parámetros que le permitan al directorio cumplir con sus responsabilidades de supervisión; estructura organizativa y distribución de poderes y responsabilidades; el proceso de atraer, desarrollar y retener profesionales calificados; y rigor aplicado a las medidas de desempeño (Meléndez,2016, p.48).

b) Evaluación de Riesgo:

Cada negocio enfrenta diferentes riesgos de factores internos y externos. El riesgo se define como la selección de un evento que incide negativamente en la consecución de objetivos. La evaluación de riesgos tiene un nivel permisivo de riesgo en el que puede determinar qué sucedió e implementar procedimientos, procesos y controles para mantenerlos y mejorarlos (Meléndez,2016, p.48).

c) Actividad de control:

Son las acciones definidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se establezcan pautas de gestión para reducir el riesgo de impacto en los objetivos (Meléndez,2016, p.49).

d) Información y comunicación:

Consiste en los métodos y procesos desarrollados por la empresa, para definir y desarrollar los distintos flujos de las actividades contables, como los estados financieros, los cuales deben presentarse en calidad, tiempo y forma, y la comunicación debe ser fluida. para una mejor comprensión y cumplimiento de responsabilidades (Meléndez,2016, p.49).

e) Supervisión y monitoreo:

Se trata de actividades de seguimiento en las que cada componente y los principios correspondientes se encuentran funcionando adecuadamente, y se evalúa la efectividad y responsabilidades asignadas (Meléndez,2016, p.49).

Bases teóricas Variable 2: Gestión de Créditos y Cobranzas: Según Morales y Morales (2014), definen que al proceso de autorización de crédito continúa el de la cobranza, pero la agrupación de movimientos crediticios que desarrollan ambas áreas se estima que sus labores son complementarias y entrelazadas; por ese motivo algunas organizaciones consideran oportuno establecer un área que asocie ambas funciones en una sola unidad operativa.

Asimismo, según Coperva (2018), sostiene que la cobranza o recuperación de créditos concedidos a personas naturales o jurídicas, son procesos que necesitan de una planeación estratégica y un encuadre táctico para que resulten positivos, actualmente, cada vez son más las compañías que han optado por incluir en su estructura organizacional un departamento dirigido a dichas actividades, pero esto no garantiza que se favorezca su liquidez y solvencia de forma inmediata.

NIC 1 Presentación de Estados Financieros, según Llanos et al. (2017) las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), Estos son los estándares y regulaciones que definen la información que debe aparecer en los estados e informes financieros; Así como el formato de presentación (p.20).

Vargas & Asociados (2020), El estado de situación financiera es un estado financiero que presenta la relación entre activos, pasivos y patrimonio en un momento determinado. La presentación de activos y pasivos se presenta distinguiendo entre importes corrientes y de largo plazo. No existen requisitos para el orden o formato en el que deben presentarse el informe financiero. Cada empresa decidirá sobre estos aspectos, teniendo en cuenta la naturaleza de los factores, la liquidez, la cantidad o cualquier otro criterio para hacer comprensible la información financiera.

NIC 21 Efecto de las variaciones en las tasas de tipo de cambio de la moneda extranjera. Sujeto al párrafo 21, Todas las transacciones en moneda extranjera se registrarán en el reconocimiento inicial utilizando el tipo de cambio al contado. El tipo de cambio que se utiliza para registrar las transacciones en moneda extranjera es el tipo de cambio a la fecha en que se realizaron en nuestro país. La SBS publica el valor del tipo de cambio diario aplicable, tipo de cambio de venta o

tipo de cambio de compra, además, Sunat publica estos tipos en su portal, como referencia para que los contribuyentes realicen dichas transacciones. Por lo tanto, durante períodos de tipos de cambio altamente inestables, ciertos sectores económicos pueden verse afectados o beneficiados, dependiendo de sus actividades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Este estudio es de tipo aplicada, ya que se trata de conocer el problema con más detalle aplicando las propuestas metodológicas de diferentes investigadores (CONCYTEC, 2018). Asimismo, se empleó el enfoque cuantitativo. Según Hernández (2014), el estudio cuantitativo está basado en forma secuencial y probatoria. Cada etapa pasa a la siguiente y no se debe omitir los pasos.

3.1.2. Diseño de la Investigación

El estudio fue de diseño no experimental las variables no serán manipuladas, a fin de lograr acumular los datos básicos para la aplicación de las encuestas. De acuerdo Hernández, Méndez y Mendoza (2017), fundamentan que el diseño no experimental únicamente observa el fenómeno o problema en sus estados naturales para luego ser evaluados, no existe una manipulación de variables. El estudio se encuentra en un nivel descriptivo correlacional ya que se miden las dos variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) debido a que busca correlación de forma teórica y estadística entre la primera variable 1 y variable 2 a través de un proceso que determine la asociatividad.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Control Interno: Variable Independiente (Cuantitativa)

3.2.2. Gestión de Créditos y Cobranzas: Variable Dependiente
(Cuantitativa)

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población

La población está constituida por 30 empleados de la empresa Go Carga SAC. Como tal, se dice que la población es finita, ya que se pueden considerar todos los elementos que cooperan con el estudio indicado.

3.3.2. Muestra

Gallardo (2017), define que se trata de un subconjunto representativo seleccionado de la población, lo que significa que para ejercer el desarrollo de la investigación permitirá recolectar datos de los cuales aplicarán el nivel de medición y observación de las variables que son elementos del estudio. La muestra es no probabilística porque depende de las características de la investigación.

3.3.3. Muestreo

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{E^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Valor de la distribución normalizada estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95% z = 1.96

E = Error máximo permitido, es decir, 5%

P = La proporción de población cuya característica estamos interesados en medir, es igual a 0.50

q = Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. La encuesta

Se desarrolla con el uso de encuesta, a través de la cual obtendremos datos cuantitativos de las variables, así como también recibiremos diversas respuestas de colaboradores conocedores sobre este tema, con el fin de lograr el máximo desarrollo del trabajo de investigación.

3.4.2. Instrumento

Se desarrolla con el uso del cuestionario, el cual accede a recabar información contundente al estudio de las variables. En este estudio se formularon 28 ítems, en las que los colaboradores respondieron a un cuestionario elaborado con 5 alternativas en escala de Likert conformada por ambas variables.

3.4.3. Validación y Confiabilidad del Instrumento

a) Validez

Según Bernal (2016), La validez indica en qué medida se pueden extraer conclusiones de los resultados obtenidos, ya que antes de evaluar a los expertos que laboran en la universidad se forman ciertas preguntas que asegurarán la confiabilidad del estudio.

Tabla 1: Validación de Expertos

Expertos	Especialidad	Opinión de Aplicabilidad
Mg. Arnaldo Trinidad Macedo	Contabilidad	Aplicable
Mg. Eduardo Chapa Sosa	Contabilidad	Aplicable
Dr. Walter Ibarra Fretell	Contabilidad	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

b) Confiabilidad

Según Bernal (2016), señala como la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con el mismo cuestionario. Para dar fiabilidad al instrumento de medición se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Según, Hernández et al. (2014), indica los valores del Alfa de Cronbach (p.207):

Coeficiente Alfa de Cronbach	
Resultado	Interpretación
0.9	Total u Optimo
0.8	Elevada
0.7	Regular
0.6	Baja
0.5	Muy Baja
Coeficiente de Alfa Cronbach < 5 es inaceptable	

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas

Variable Independiente: Control Interno

Tabla: 2 Estadística de Fiabilidad de Control Interno

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.97	14

Fuente: Programa SPSS Vs 25

Variable Dependiente: Gestión de Créditos y Cobranzas

Tabla: 3 Estadística de Fiabilidad de Gestión de Créditos y Cobranzas

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.96	14

Fuente: Programa SPSS Vs 25

Se muestra y se detalla el resumen del procesamiento de la confiabilidad del cuestionario a aplicarse en relación con las variables 1 y 2, luego de aplicar la confiabilidad por el estadístico alfa de Cronbach, parte del SPSS, los resultados obtenidos para la variable 1: 97% y variable 2: 96%, se puede afirmar que el instrumento aplicado posee una confiabilidad con valoración "Muy Buena".

3.5. Procedimientos

Para este estudio se aplicó una técnica de encuesta aplicada a una muestra de 30 colaboradores todos ellos vinculados con la empresa, la encuesta se realizó de modo virtual formulados en 28 preguntas, asociadas con mis objetivos específicos y medidos con 5 escalas: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca. La encuesta se elaboró en el google drive y se enviaron por WhatsApp a los encuestados.

3.6. Métodos de análisis de datos

En este estudio, el análisis de la información se realizó utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, para obtener las tablas de distribución de frecuencias se utilizó una hoja de cálculo de Microsoft Excel, para el análisis inferencial (prueba de Shapiro-Wilk) y para la correlación entre las variables y dimensiones se usó la prueba de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación trabaja hacia la confiabilidad de la información, brindando al colaborador de Go Carga SAC, el completo anonimato de la encuesta realizada.

La investigación se realizó de acuerdo a las normas al no plagio en el contenido del trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES

Objetivo General:

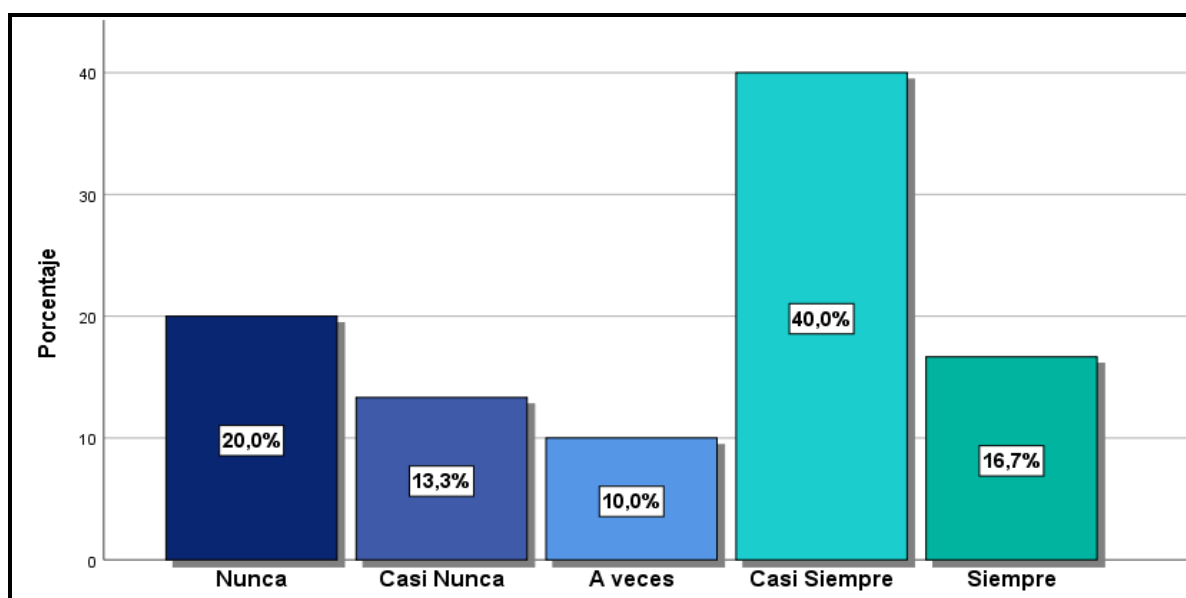
Determinar la influencia del Control Interno y su impacto en la Gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC, Lima 2020.

Tabla 4: Tabla cruzada Control Interno - Gestión de créditos y cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje
1_NUNCA	6	20.0
2_CASI NUNCA	4	13.3
3_A VECES	3	10.0
4_CASI SIEMPRE	12	40.0
5_SIEMPRE	5	16.7
Total	30	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 1: Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que el 16,7% del total de encuestados indicaron que el control interno siempre influye positivamente en la gestión de créditos y cobranzas, mientras que un 40,0% Casi siempre, otro 10,0% a veces, el 13,3% Casi Nunca y solo un 20,0% señalaron que nunca incide positivamente.

Objetivo Específico 1:

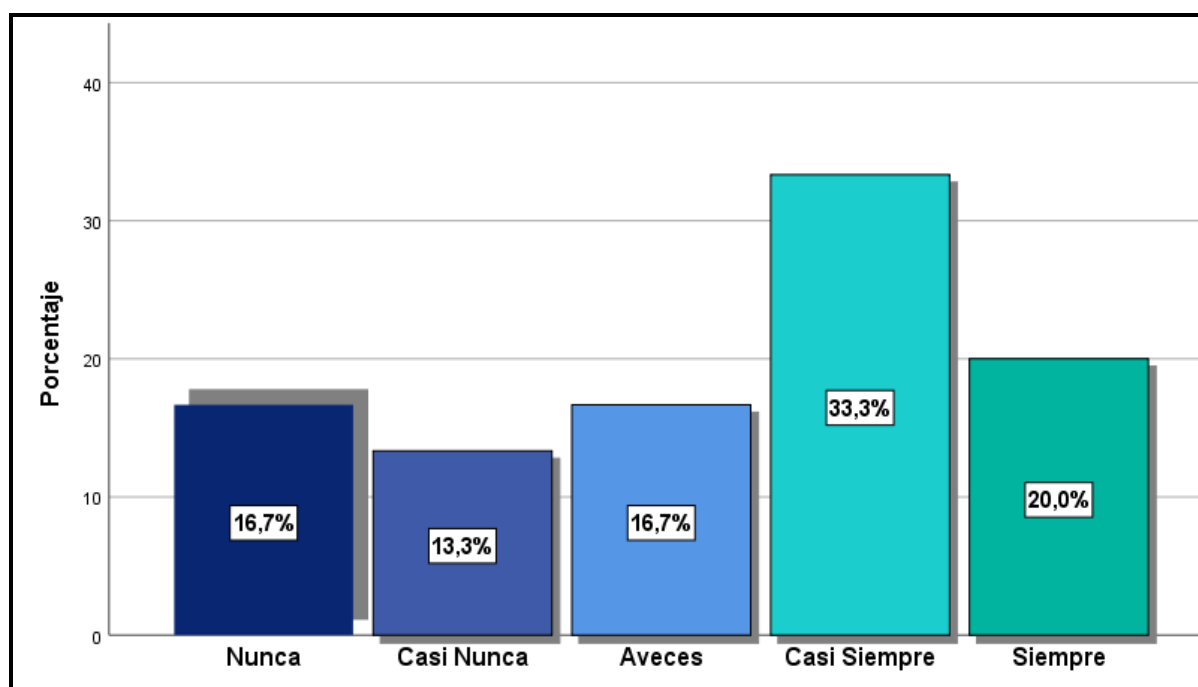
Determinar de qué manera el Marco legal influye en la Gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Tabla 5: Tabla cruzada Marco legal - Gestión de créditos y cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje
1_NUNCA	5	16.7
2_CASI NUNCA	4	13.3
3_A VECES	5	16.7
4_CASI SIEMPRE	10	33.3
5_SIEMPRE	6	20.0
Total	30	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2: Marco legal y Gestión de créditos y cobranzas



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que el 20,0% del total de encuestados indicaron que el marco legal siempre influye positivamente en la gestión de créditos y cobranzas, mientras un 33,3% Casi siempre, otro 16,7% a veces, el 13,3% Casi Nunca y solo un 16,7% señalo que nunca influye positivamente.

Objetivo Específico 2:

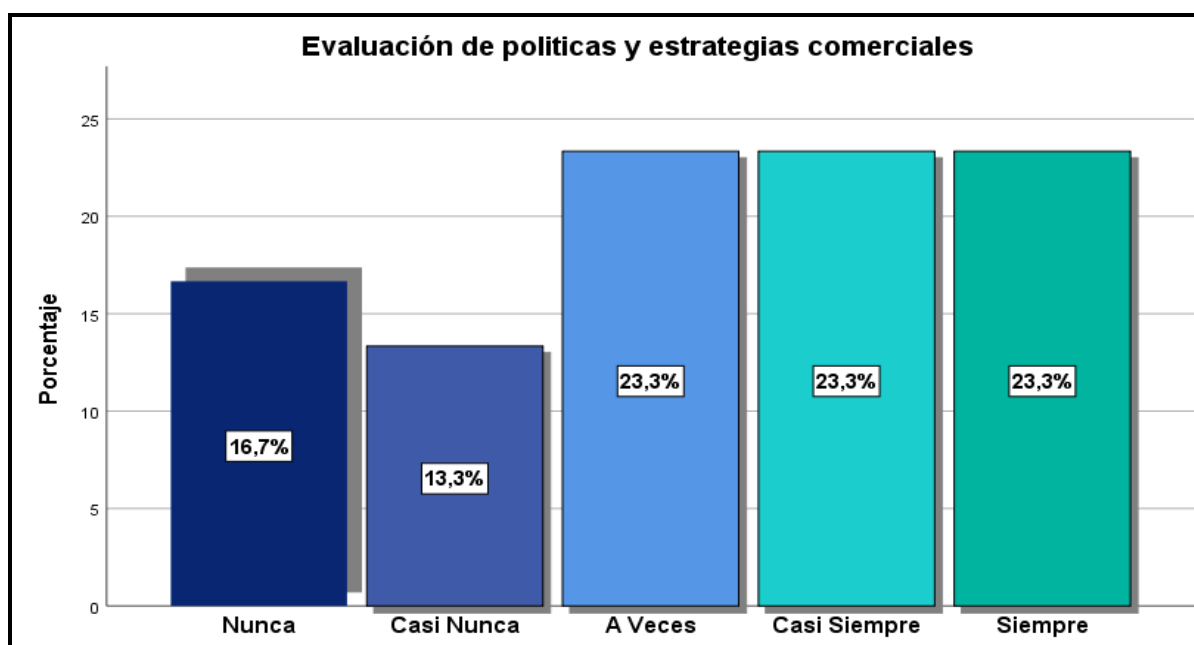
Precisar en qué medida las políticas y estrategias comerciales mejorará la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Tabla 6: Tabla cruzada Políticas y estrategias comerciales – Gestión de créditos y cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje
1_NUNCA	5	16.7
2_CASI NUNCA	4	13.3
3_A VECES	7	23.3
4_CASI SIEMPRE	7	23.3
5_SIEMPRE	7	23.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3: Políticas y estrategias comerciales - Gestión de créditos y cobranzas



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que el 23,3% del total de encuestados indicaron que la evaluación de políticas y estrategias comerciales mejorará favorablemente en la gestión de créditos y cobranzas, mientras un 23,3% Casi siempre, otro 23,3% a veces, el 13,3% Casi Nunca y solo un 16,7% señalo que nunca mejorará favorablemente la gestión de créditos y cobranzas.

Objetivo Específico 3:

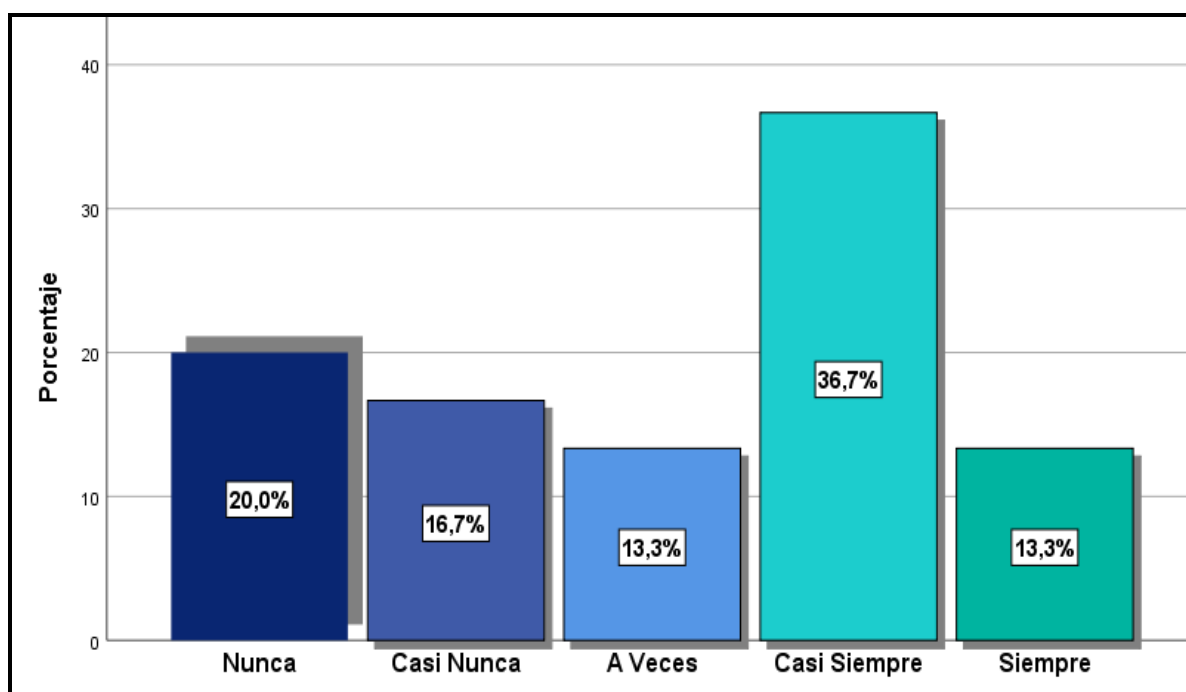
Determinar de qué manera los acuerdos comerciales mejorarían la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Tabla 7: Tabla cruzada Acuerdos Comerciales - Gestión de créditos y cobranzas

	Frecuencia	Porcentaje
1_NUNCA	6	20.0
2_CASI NUNCA	5	16.7
3_A VECES	4	13.3
4_CASI SIEMPRE	11	36.7
5_SIEMPRE	4	13.3
Total	30	100

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4: Acuerdos Comerciales y Gestión de créditos y cobranzas



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que el 13,3% del total de encuestados indicaron que los acuerdos comerciales mejorarán favorablemente la gestión de créditos y cobranzas, mientras que un 36,7% Casi siempre, otro 13,3% a veces, el 16,7% Casi Nunca y solo un 20,0% señalaron que nunca mejorará favorablemente la gestión de créditos.

4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL DE LAS VARIABLES

4.2.1 Prueba de Normalidad de Control Interno - Gestión de créditos y cobranzas

H₀: La distribución estadística de los datos es normal

H_a: La distribución estadística de los datos no es normal

Decisión:

Si Sig < 0,05, datos no normales, rechazamos la H₀ y aceptamos la H_a

Si Sig >= 0,05 (2 variables), datos normales, aceptamos la H₀ y rechazamos la H_a

Tabla 8: Prueba de Normalidad de Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	0.205	30	0.002	0.920	30	0.026
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZA	0.138	30	0.152	0.897	30	0.007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se puede observar que los datos estadísticos no son normal debido a que la significancia del valor nos dio como resultado 0.026 y 0,007 de las variables 1 y variable 2 respectivamente. Se consideró el resultado de la prueba de Shapiro-Wilk, dado que la muestra presentada fue menor a 50 datos, ello determina la aplicación de Rho Spearman para la prueba de hipótesis.

4.2.2 Prueba de Contrastación de Hipótesis General

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: El control interno no influye positivamente y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC, Lima 2020.

Hipótesis Alterna (H_a)

H_a: El control interno influye positivamente y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC, Lima 2020.

Criterio de elección

Sig > 0,05: Aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Sig < 0,05: Aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Tabla 9: Técnicas de interpretación de coeficiente de correlación

Interpretación de los índices de R DE Pearson / Rho de Spearman	
Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa Perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -1.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.000	No existe correlación alguna entre la variable
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +1.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva Perfecta (a mayor X mayor Y)

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la Investigación científica.

Tabla 10: Correlación de Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas

Rho de Spearman		CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
	Coeficiente de correlación	1	,878**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,878**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10, luego de aplicarse el estadístico RHO Spearman nos muestra que el valor de significancia obtenido fue menor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se obtuvo una correlación de ,878 lo cual indico que las variables poseen una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis Especifica 1

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: La aplicación del marco legal no influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Hipótesis Alterna (H₁)

H₁: La aplicación del marco legal influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Tabla 11: Correlación de marco legal y Gestión de créditos y cobranzas

Rho de Spearman		MARCO LEGAL	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
MARCO LEGAL	Coeficiente de correlación	1	,834**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Coeficiente de correlación	,834**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11, luego de aplicarse el estadístico RHO Spearman al evidenciarse que el valor de significancia fue menor a 0,05 procedemos a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se obtuvo una correlación de,834 lo cual indica que la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2 poseen una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: La utilización de políticas y estrategias comerciales mejorará desfavorablemente en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Hipótesis Alterna (H₂)

H₂: La utilización de políticas y estrategias comerciales mejorará favorablemente en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Tabla 12: Correlación de Políticas y estrategias comerciales y Gestión de créditos y cobranzas

Rho de Spearman		POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Coeficiente de correlación	1	,834**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Coeficiente de correlación	,834**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, luego de aplicarse el estadístico RHO Spearman nos muestra que el valor de significancia obtenido fue menor a 0,05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se obtuvo una correlación de ,834 lo cual indicó que la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2 poseen una correlación positiva muy fuerte

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Nula (H₀)

H₀: La aplicación de acuerdos comerciales no contribuirá a mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Hipótesis Alterna (H₃)

H₃: La aplicación de acuerdos comerciales contribuirá a mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.

Tabla 13: Correlación de Acuerdos comerciales y Gestión de créditos y cobranzas

Rho de Spearman		ACUERDOS COMERCIALES	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
ACUERDOS COMERCIALES	Coefficiente de correlación	1	,834**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Coefficiente de correlación	,834**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13, luego de aplicarse el estadístico RHO Spearman nos muestra que el valor de significancia obtenido fue 0,000 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se obtuvo una correlación de ,834 lo cual indicó que la dimensión 3 de la variable 1 y la variable 2 poseen una correlación positiva muy fuerte

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del control interno y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Go Carga SAC.

Para precisar la prueba de validez del instrumento se ejecutó por medio de la aplicación de la técnica de cuestionario al programa estadístico SPSS versión 25, por medio del estadístico Alfa de Cronbach con el cual se obtuvo el nivel de confiabilidad, el resultado fue 0.97 para la variable independiente control interno, la cual aplicó 14 ítems y 0.96 se obtuvo como resultado para la variable dependiente gestión de créditos y cobranzas que trabajó con 14 ítems, demostrando una confiabilidad con valoración óptima, según Hernández et al.(2014, p.207) para que el instrumento sea confiable, su valor debe ser cercano a 1 y su valor mínimo deben ser 0,700.

1.- Igualmente, para validar la hipótesis general, se utilizó la prueba Rho de Spearman nos muestra que el valor de significancia obtenido fue menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta una hipótesis alternativa. Se obtuvo un índice de correlación de ,878 lo cual indica que el control interno influye positivamente en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Go Carga SAC.

De manera similar, en la tabla 17 ítem 4, un 30,0% los encuestados indicaron que el control interno basado en métodos y procedimientos siempre garantiza la custodia de los activos de la empresa, como también concluyen Arroyo, Guzmán y Hurtado (2019), Se concluye en diseñar un sistema para prevenir malversación y/o fraudes.

A la vez, el resultado de esta investigación se relaciona con lo expuesto en el trabajo de estudio realizado mencionado en los antecedentes por Melo y Uribe (2017), donde su objetivo principal es implementar procesos y procedimientos de control interno que permita evaluar las funciones y actividades de cada área con el objetivo de consolidar y fortalecer los procesos internos de la empresa.

Por esa razón, según la encuesta, y el análisis efectuado se observa que en las actividades del desarrollo empresarial es necesario impulsar control de

procesos basados en procedimientos y métodos aplicados en el área que ejecuta funciones de crédito y cobranza de tal manera que se pueda proteger, salvaguardar los recursos financieros y de ese modo se prevenga los riesgos económicos.

2.- Para validar la hipótesis específica 1 se utilizó la prueba Rho de Spearman, donde se puede demostrar que el valor de significancia (sig) $<0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se obtuvo un índice de correlación de ,834 indicando que la aplicación del marco legal del control interno y la gestión de créditos y cobranzas tiene un efecto positivo.

De igual forma, se muestra en la tabla 15 ítem 2, un 26,7% de los encuestados indicaron que a veces la empresa ejecuta los procesos de control interno en base a los establecido en sistema COSO; como también en la tabla 16 ítem 3, un 30,0% de los encuestados indicaron que un sistema de control interno efectivo siempre permitiría que la gerencia valore, monitoree y maneje los riesgos más importantes según COSO, de la misma manera concluye Rebaza (2016), en implementar procesos y técnicas manejables en el área de créditos, considerando que es uno de los movimientos esenciales que toda empresa debe tener para obtener solvencia y crecimiento económico. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, una institución dedicada a guiar a los empresarios y las entidades de gobierno para mejorar sus sistemas de control interno.

3.- Para validar la hipótesis específica 2 se utilizó la prueba Rho de Spearman, donde se puede evidenciar que el valor de significancia (sig) $<0,05$ por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se obtuvo un índice de correlación de ,834 lo cual indica que la evaluación de políticas y estrategias comerciales y la gestión de créditos y cobranzas influye positivamente.

Verificamos en la tabla 20 ítem 7, los encuestados en un 30,0 % indicaron que siempre es necesario aplicar las políticas de crédito para mejorar la gestión del área de créditos y cobranzas; como también en la tabla 22 ítem 9, un 30,0% indicaron que el uso de la Web social como estrategia comercial, siempre contribuirá para la evaluación de los acuerdos comerciales con los clientes, como

indica León (2019), el objetivo general es plantear estrategias que permitan reforzar el departamento de créditos y cobranzas con relación al otorgamiento de créditos, de la misma manera concluye Muñiz y Mora (2017), la importancia de la creación de un manual de créditos y cobranza que otorgue extender la liquidez y rentabilidad que el área comercial demande de políticas de crédito a un reducido riesgo crediticio. Muchas empresas carecen de estrategias y políticas de cobranzas, por lo que necesitan implementar el perfil crediticio de la cartera de clientes, emplear contingencias de prevención de crédito con la finalidad de que los clientes no se otorguen sus propios plazos de capacidad de pago.

4.- Para validar la hipótesis específica 3 se utilizó la prueba Rho de Spearman donde se muestra que el valor de significancia obtenido fue 0,000 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se obtuvo un índice de correlación de ,834 lo cual indicó que los acuerdos comerciales del control interno y la gestión de créditos y cobranzas poseen una correlación positiva muy fuerte. Por lo mismo, verificamos que en la tabla 24 ítem 11, un 30,0% de encuestados señalaron que a veces se aplica acuerdos comerciales como estrategia de crédito para el emprendimiento de la empresa, como también en la tabla 26 ítem 13, un 33,3% de encuestados indicaron que la empresa siempre debería crear un plan de compensación e incentivos para el equipo comercial. A la vez, en la tabla 27 ítem 14, un 26,67% de los encuestados indicaron que a veces están de acuerdo en conceder descuentos especiales a los clientes para que cumplan en cancelar el saldo de sus deudas, como indica Lozano y Luna (2016), esta investigación de tesis evalúa la problemática que enfrentan las empresas que carecen de un adecuado control y monitoreo de sus cuentas pendientes de cobranza. La gestión y seguimiento de las cuentas por cobrar es importante, ya que permite establecer un factor de su capital de trabajo, considerando que, si no se lleva un control interno apropiado, el riesgo en cuanto a la recuperabilidad de estas puede ser de nivel alto, afectando así su situación financiera cuantitativa. Se concluye en esta investigación, que toda organización independientemente de su actividad comercial carece de control interno para el otorgamiento, devolución y pago de los créditos concedidos, así como la selección de proveedores.

Así mismo señalan Castillo y Córdova (2017), tienen por objetivo mejorar e implementar los procesos de cobranzas incrementando la productividad lo cual permitirá disminuir el grado de morosidad. De la misma manera, en la tabla 18 ítem 5, un 30,0% de los encuestados indicaron que la empresa nunca cuenta con un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas, como señala Matías (2020), la empresa carece de políticas de créditos y cobranza, la autorización de los créditos es controlada y aprobada por los comerciales, los cuales no emplean la evaluación de riesgos, tampoco solicitan documentos que garanticen el crédito.

VI. CONCLUSIONES

- 1.- Culminado la presente investigación se concluye que el control interno influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Go Carga SAC, lo cual implica que es relevante la implementación del sistema de control interno porque permite alcanzar un control de métodos, normas y procedimientos.
- 2.- Se concluye en mejorar la estructura del manual de organización y funciones (MOF), estatutos internos de trabajo, reglamentos de funciones sobre las actividades que cada área debe estar informado, como prioridad los colaboradores del departamento de créditos y cobranzas cuya responsabilidad es garantizar y evaluar la conducta de créditos.
- 3.- El departamento de créditos y cobranzas no está aplicando políticas y estrategias comerciales lo cual genera retrasos en la evaluación de capacidad de pago de clientes. Existe un porcentaje de clientes, que no cumplen en pagar sus estados de cuenta de acuerdo a sus vencimientos el cual afecta la liquidez y origina déficit comercial. Así mismo, mejorar las comunicaciones entre las áreas involucradas para mejorar las cobranzas.
- 4.- La tercerización de la facturación de aduanas son recepcionados a destiempo, es por ello, que la facturación final del servicio integral de carga y aduanas son entregados a los clientes fuera de la fecha establecida en el acuerdo comercial, lo cual genera impacto en las cuentas por cobrar, en tanto aumenta el nivel de morosidad y por ende perjudica la rentabilidad de la empresa, a la vez, el área comercial no recibe en forma permanente las actualizaciones de las tarifas de servicios prestados; lo cual interfiere en las cuentas por cobrar por tanto aumenta el nivel de morosidad y afecta la liquidez de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda, al encargado en créditos y cobranzas implementar un manual en procedimientos para garantizar los procesos basados en métodos, normas y procedimientos aplicados en el departamento de cobranzas y crédito de tal forma que se efectúe el monitoreo y control de cobros a los clientes para mejorar la rentabilidad y liquidez en la empresa.
- 2.- Se recomienda, implementar el manual de organización de funciones (MOF) acompañado de herramientas de trabajo y capacitación al personal en forma permanente, para así lograr un desarrollo en las actividades delegadas en los colaboradores que forman el equipo de créditos y cobranzas.
- 3.- Se recomienda, al encargado del departamento de créditos y cobranzas mejorar las políticas y estrategias comerciales vinculados con las cobranzas a los clientes con la finalidad de recuperar las cuentas por cobrar y así evitar los riesgos de incobrabilidad; así mismo debe haber una comunicación fluida entre las áreas involucradas con el propósito de minimizar riesgos crediticios y evitar la cartera morosa de clientes.
- 4.- Se recomienda, que la empresa que terceriza la facturación de aduanas cumpla con los plazos establecidos según el acuerdo comercial de facturación de nacionalización de la mercadería a fin de que la empresa de carga que brinda el servicio integral pueda emitir la facturación final para ser entregado al importador en los plazos acordados, con la finalidad de brindar una atención eficiente al cliente en mejora de las cobranzas y buena imagen de la empresa.

REFERENCIAS

- Acosta Villano, L., Ccahuana Arroyo, D., & Villanueva Antonio, J. (2019). *El Control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV TRADING S.A.C. San Juan de Lurigancho. Universidad Peruana de las Américas – Lima, 2016.* Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/132>
- Aponte García, O. (2021). *Informe COSO en las cuentas por cobrar de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2018.* Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17710/apontegarcia_oscar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyo Castro, N., Guzmán Olvera, F., & Hurtado Palmiro, E. (2019). *El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías.*
- Bernal Torres, C. (2016). *Metodología de la Investigación, 4ta.edición.* Colombia: Delfín.
- Bone Portilla, J. (2015). *Control Interno y Gestión de Cobranzas en la Imprenta “Imprecompu” en Santo Domingo de los Tsáchilas. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes – Ecuador.* Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4981/1/TUSDCYA024-2016.pdf>
- Carranza Gómez, Y., Céspedes Bravo, S., & Yactayo Anchirayco, L. (2016). *Implementación del Control Interno en las operaciones de tesorería en la empresa de Servicios Suyelu S.A.C. Universidad Ciencias y Humanidades – Lima, 2013.* Obtenido de <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/72>
- Castillo Calle, M. & Córdova de Piérola, R. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max –Lima 2017. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.*
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera, 2da. edición.* Bogota.
- Estrella Romo, G. (2015). *Control Interno y Gestión de Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio de Santo Domingo”. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes - Ecuador.* Obtenido de <https://1library.co/document/z12g8kpy-control-interno-gestion-cobranzas-cooperativa-credito-comercio-domingo.html>

- Estupiñan Gaitan, R. (2010). *Control Interno y Fraude- análisis de informe COSO I y II. 2da.Edición*. Bogota: Eco Ediciones.
- Fuentes Piguave, B. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automarcado S.A. Universidad de Guayaquil – Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14622>
- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la Investigación, 1era.edición*. Perú: Versión e-book.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación, 6ta.edición*. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Ibarra Fretell, W. & Arce Huamani, L. (2017). *Implicancia en la Gestión de cobranzas de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC. Universidad Autónoma del Perú – Lima, 2017*.
- Indacochea Sánchez, B., & Ramírez Gaibor, R. (2018). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas para la empresa Labmediods S.A. Universidad de Guayaquil – Ecuador, 2018*.
- León Anchundia, K. (2019). *Iniciativas administrativas para fortalecer gestión de créditos y cobranzas. Universidad de Guayaquil – Ecuador, 2019*.
- Loayza Ordoñez, A. (2019). *Implementación del sistema de Control Interno y su incidencia en la Gestión de las Cuentas por Cobrar de la Clínica Visual Center S.A.C. San Miguel 2018. Universidad Peruana de las Américas. .*
- López Domínguez, I. (2014). *Gestión de Tesorería 1ra edición*. España: Fundación Confemetal.
- Lozano Tucunango, G., & Luna Maldonado, I. (2016). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. Universidad de Guayaquil – Ecuador*.
- Mantilla Chávez, D., & Ruiz Núñez., R. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C. Distrito Trujillo - año 2016*. Obtenido de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3007>
- Matías Cervantes, F. (2020). *Gestión de créditos en la empresa Farmavet SAC., Lima 2018*.
- Melo de los Ríos, P., & Uribe Cotacio, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma SAS*.

- Morales Castro, A. & Morales Castro, J. (2014). *Créditos y Cobranzas 1ra edición*. México. Grupo editorial Patria.
- Moscoso Chiriboga, E., & Echevarría Brito, Mariana. (2015). *Implementación del Sistema de Control Interno en el área de Facturación y Cobranza por el método misil en la empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil – Ecuador.
- Muñiz Muñiz, W. & Mora Reyes, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Universidad de Guayaquil – Ecuador.
- Muñoz Rocha, C. (2015). *Metodología de la Investigación, 1ra.edición*. México: Progreso S.A de C.V.
- Navarrete Esparza, M.& Urrutia Carrasco, M. (2019). *Implementación de un Sistema de Control Interno en la empresa PYC Tecnología Limitada - Una experiencia de Pyme en Chile*.
- Nole Zeña, G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de Pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. Universidad Señor de Sipán.
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romeros Delgado, H. . (2018). *Metodología de la Investigación, 5ta.edición*. . Colombia: DGP Editores SAS.
- Ocas Huaccha, M. & Vasquez Abanto, E. (2020). *El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de ilutec E.I.R.L., Los Olivos, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24685/Ocas%20Huaccha%2C%20Maria%20Rosalia%20>
- Paiva Acuña., F. (2013). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A – en el periodo 2011*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Quinteros, G & Villegas, A. (2018). *El Control Interno de Cuentas por Cobrar en América latina, en los últimos diez años: una revisión de la literatura científica*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25683>

- Rebaza Solano, L. (2016). *Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas de la empresa Inversiones Warner MIC S.R.L. San Isidro. Universidad Cesar Vallejo – Lima, 2016.* Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3931>
- Reina Lliquín, O. (2012). *Diseño de un modelo de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes de la Universidad Señor de Sipan SAC. Universidad Señor de Sipan – Lima, 2012.*
- Rodríguez Valencia, J. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa, 2da. Edición.* Mexico: Trillas ediciones.
- Salas Peñafiel, A., & Mora Ramírez, P. (2017). *Estrategia para mejorar el rendimiento de las cobranzas en Hanzely S.A. Universidad de Guayaquil – Ecuador.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/21682>
- Velásquez Balois, Y. (2017). *Evaluación del Control Interno y Propuesta de una Auditoría Financiera para la Empresa Aliaga & Baluis S.A.C., Lima, 2017. Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote – Perú.*

ANEXOS

ANEXO 1: TABLAS Y GRÁFICOS

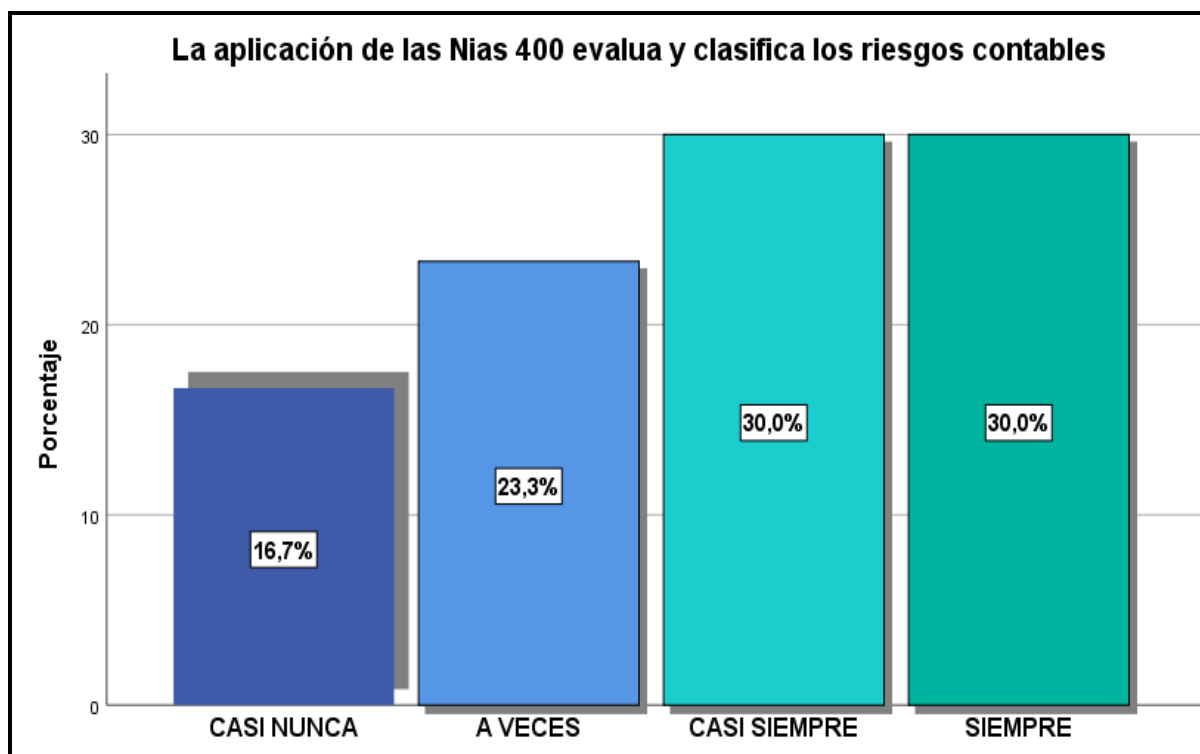
Tabla: 14

Análisis descriptivo del Ítem 1

La aplicación de las Nías 400 evalúa y clasifica los riesgos contables				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	7	23.3	23.3	40.0
4_CASI SIEMPRE	9	30.0	30.0	70.0
5_SIEMPRE	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5: frecuencia de la pregunta 1



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 30% indicaron que la aplicación de las Nías 400 siempre evalúa y clasifica los riesgos contables, 30,0% Casi Siempre los evalúa y clasifica, asimismo el 23,3% señalaron que a veces y solo el 16,7% indicó que las Nías 400 nunca permite evaluar y clasifica los riesgos contables.

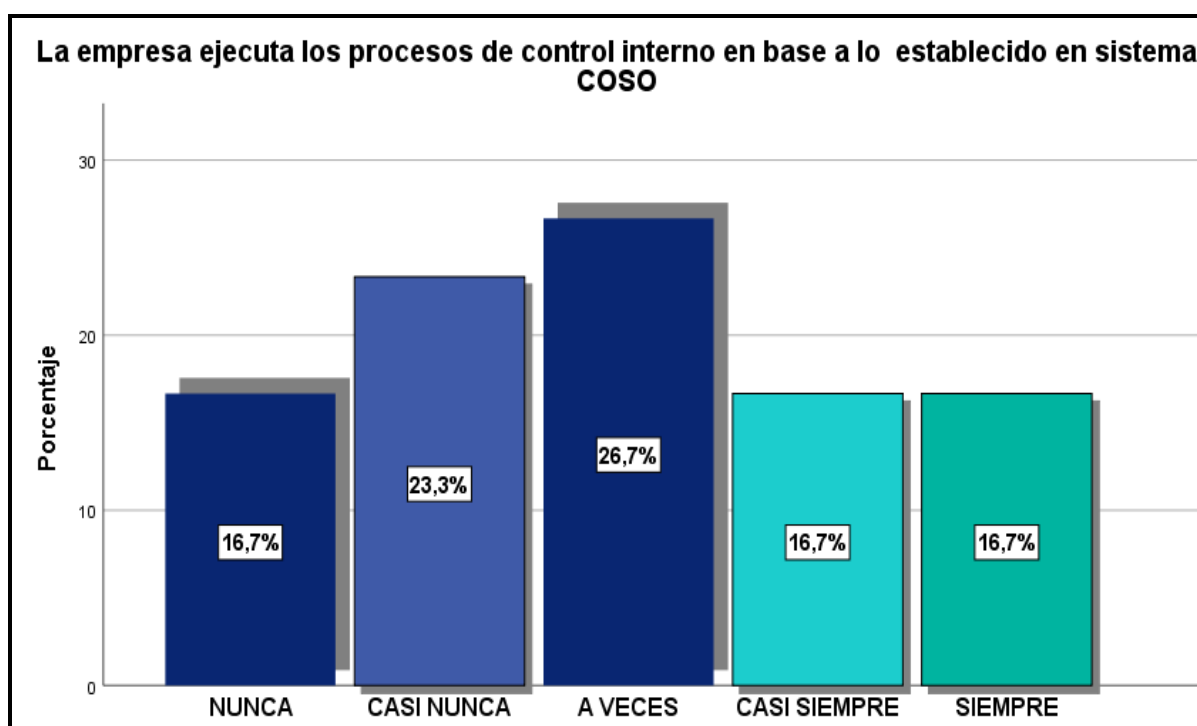
Tabla: 15

Análisis descriptivo del Ítem 2

La empresa ejecuta los procesos de control interno en base a lo establecido en sistema COSO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
2_CASI NUNCA	7	23.3	23.3	40.0
3_A VECES	8	26.7	26.7	66.7
4_CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	83.3
5_SIEMPRE	5	16.7	16.7	100
Total	30	100	100	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 6: frecuencia de la pregunta 2



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 16,7% indicaron que La empresa nunca ejecuta los procesos de control interno en base a lo establecido en sistema COSO, 23,3% Casi Nunca lo ejecuta, asimismo el 26,7% señaló que a veces, el 16,7% casi siempre lo ejecuta y solo el 16,7% indicó que siempre se ejecuta los procesos de control interno en base a lo establecido en sistema COSO.

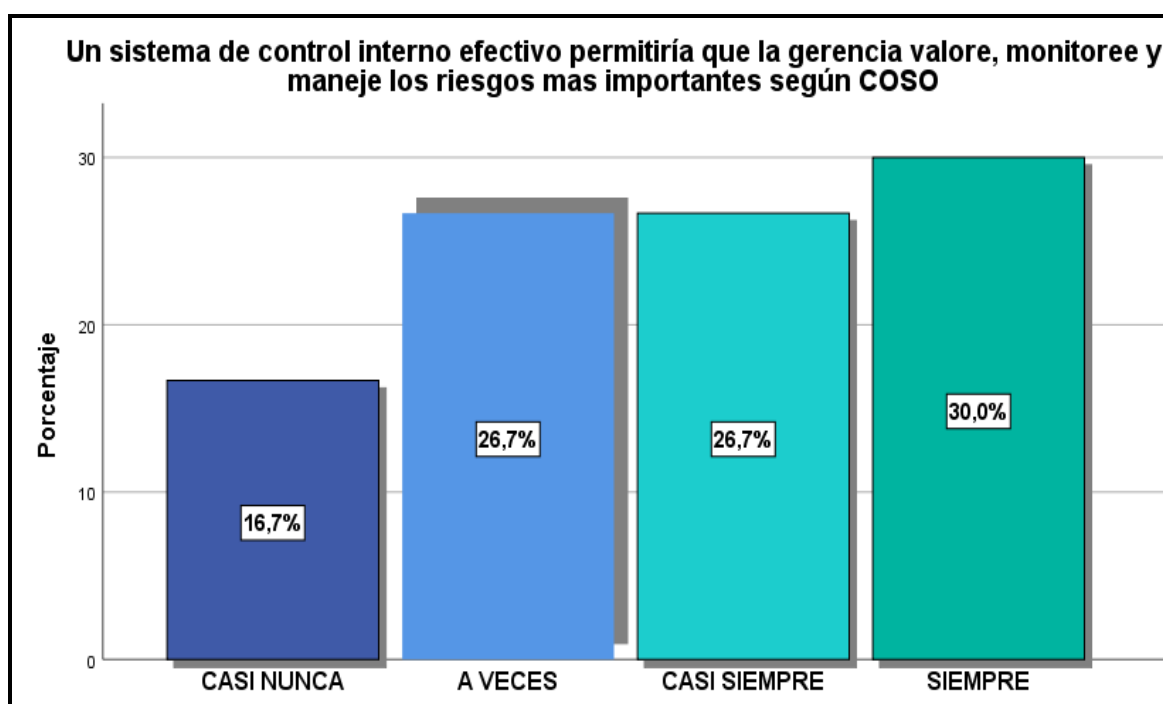
Tabla:16

Análisis descriptivo del Ítem 3

Un sistema de control interno efectivo permitiría que la gerencia valore, monitoree y maneje los riesgos más importantes según COSO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	8	26.7	26.7	43.3
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	70.0
5_SIEMPRE	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 7: frecuencia de la pregunta 3



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Del 100% de encuestados, 30% indicaron que un sistema de control interno efectivo siempre permitiría que la gerencia valore, monitoree y maneje los riesgos más importantes según COSO, 26,7% Casi Siempre, asimismo el 26,7% señaló que a veces y solo el 16,7% indicó que un sistema de control interno efectivo nunca permitiría que la gerencia valore, monitoree y maneje los riesgos más importantes.

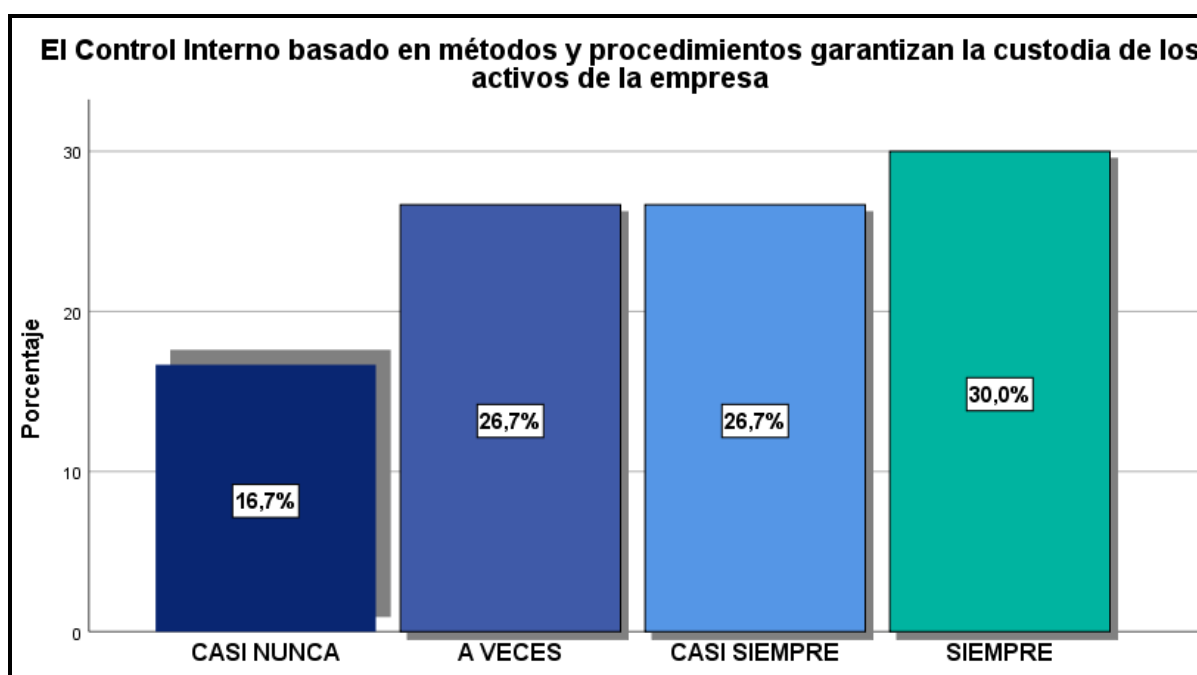
Tabla: 17

Análisis descriptivo del Ítem 4

El Control Interno basado en métodos y procedimientos garantizan la custodia de los activos de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	8	26.7	26.7	43.3
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	70.0
5_SIEMPRE	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8: frecuencia de la pregunta 4



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 30% indicaron que el Control Interno basado en métodos y procedimientos siempre garantiza la custodia de los activos de la empresa, 26,7% Casi Siempre garantiza la custodia, asimismo el 26,7% señalo que a veces y solo el 16,7% indicó que el Control Interno basado en métodos y procedimientos nunca garantiza la custodia de los activos de la empresa.

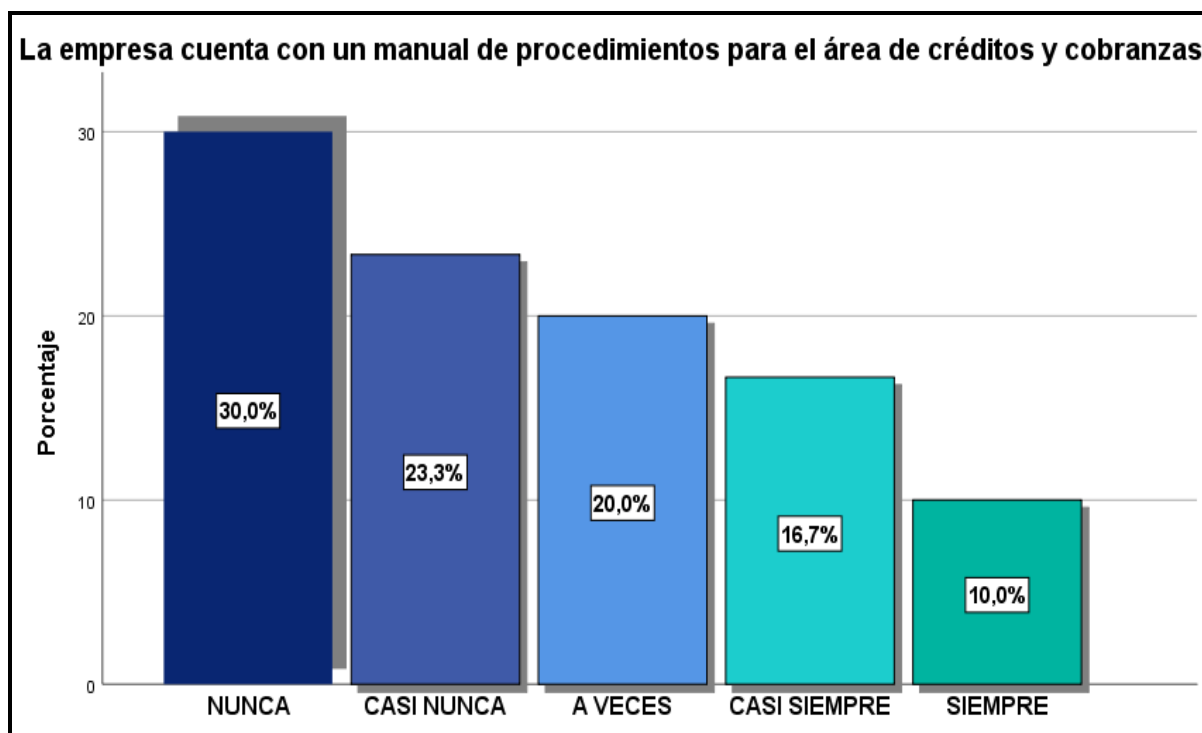
Tabla: 18

Análisis descriptivo del Ítem 5

La empresa cuenta con un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	9	30.0	30.0	30.0
2_CASI NUNCA	7	23.3	23.3	53.3
3_A VECES	6	20.0	20.0	73.3
4_CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	90.0
5_SIEMPRE	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 9: frecuencia de la pregunta 5



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 30,0% indicaron que La empresa nunca cuenta con un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas, 23,3% Casi Nunca, asimismo el 20,0% señaló que a veces, el 16,7% casi siempre y solo el 10,0% indicó que la empresa siempre cuenta con un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas.

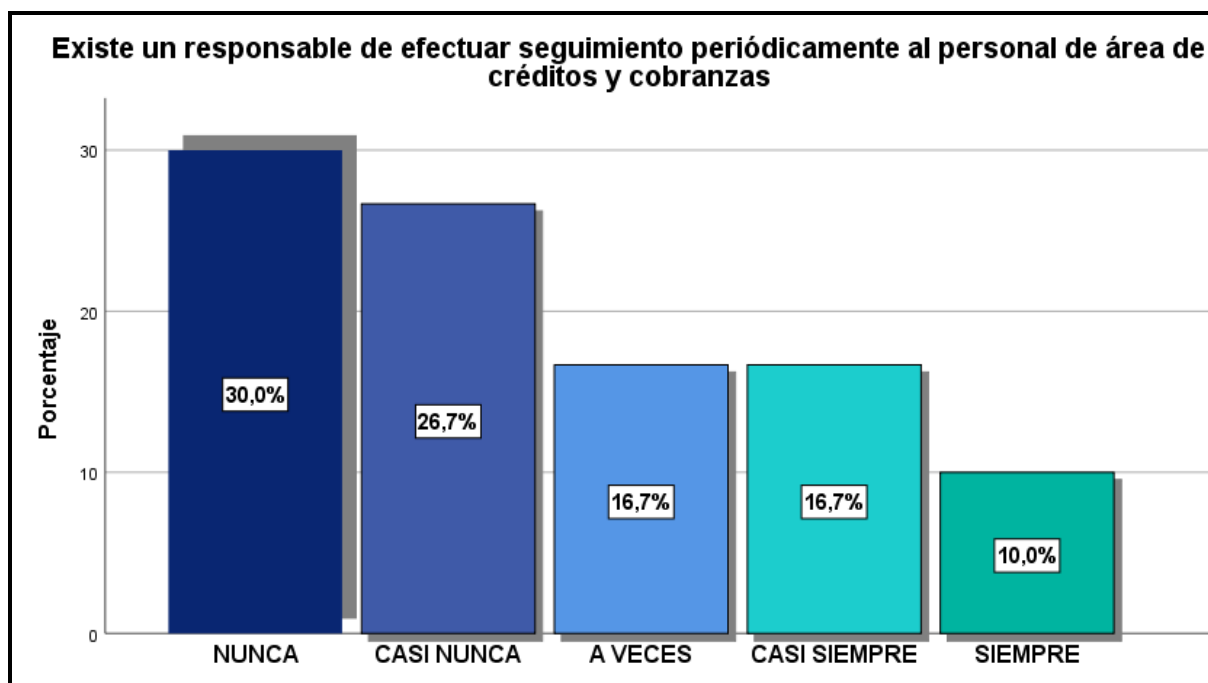
Tabla: 19

Análisis descriptivo del Ítem 6

Existe un responsable de efectuar seguimiento periódicamente al personal de área de créditos y cobranzas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	9	30.0	30.0	30.0
2_CASI NUNCA	8	26.7	26.7	56.7
3_A VECES	5	16.7	16.7	73.3
4_CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	90.0
5_SIEMPRE	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 10: frecuencia de la pregunta 6



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 30,0% indicaron que nunca se tiene un responsable de efectuar seguimiento periódicamente al personal de área de créditos y cobranzas, 26,7% Casi Nunca, asimismo el 16,7% señaló que a veces, el 16,7% casi siempre y solo el 10,0% indicó que siempre se tiene un responsable de efectuar seguimiento periódicamente al personal de área de créditos y cobranzas.

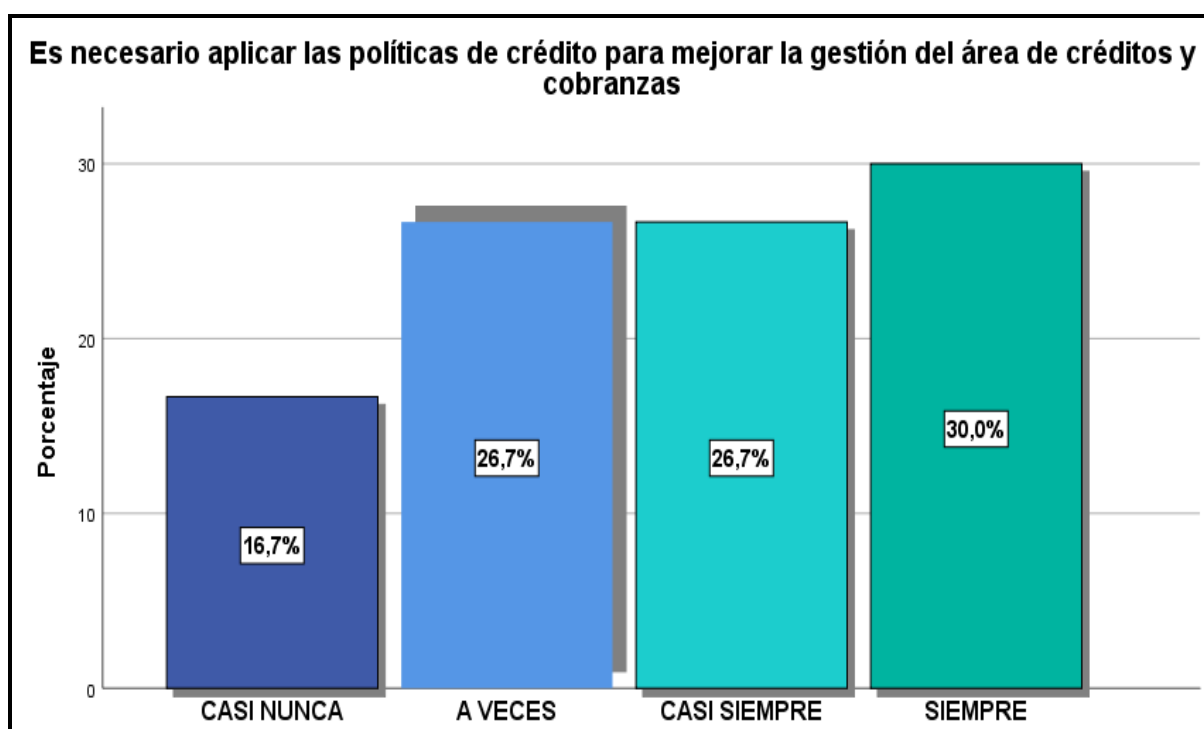
Tabla: 20

Análisis descriptivo del Ítem 7

Es necesario aplicar las políticas de crédito para mejorar la gestión del área de créditos y cobranzas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	8	26.7	26.7	43.3
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	70.0
5_SIEMPRE	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 11: frecuencia de la pregunta 7



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 30% indicaron que siempre es necesario aplicar las políticas de crédito para mejorar la gestión del área de créditos y cobranzas, 26,7% Casi Siempre garantiza que es necesario, asimismo el 26,7% señalaron que a veces y solo el 16,7% indicó que nunca es necesario aplicar las políticas de crédito para mejorar la gestión del área de créditos y cobranzas.

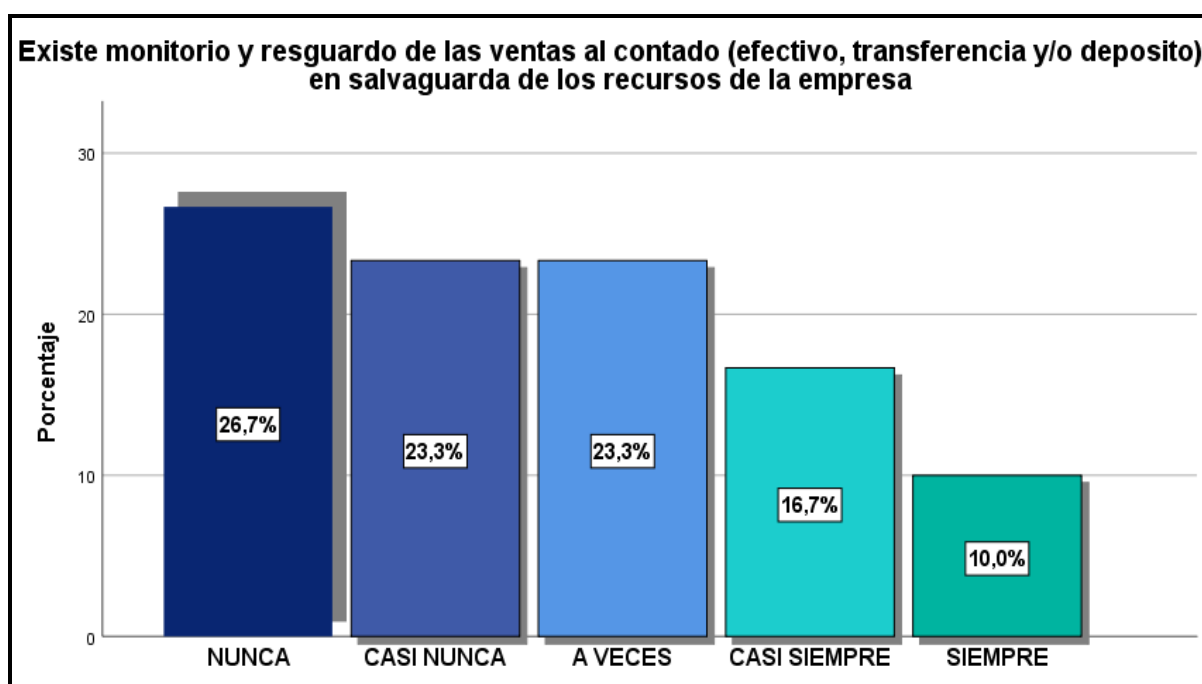
Tabla: 21

Análisis descriptivo del Ítem 8

Existe monitoreo y resguardo de las ventas al contado (efectivo, transferencia y/o depósito) en salvaguarda de los recursos de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	8	26.7	26.7	26.7
2_CASI NUNCA	7	23.3	23.3	50.0
3_A VECES	7	23.3	23.3	73.3
4_CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	90.0
5_SIEMPRE	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 12: frecuencia de la pregunta 8



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 26,7% indicaron que nunca existe monitoreo y resguardo de las ventas al contado (efectivo, transferencia y/o depósito) en salvaguarda de los recursos de la empresa, 23,3% Casi Nunca, asimismo el 23,3% señaló que a veces, el 16,7% casi siempre y solo el 10,0% indicó que siempre existe monitoreo y resguardo de las ventas al contado (efectivo, transferencia y/o depósito) en salvaguarda de los recursos de la empresa.

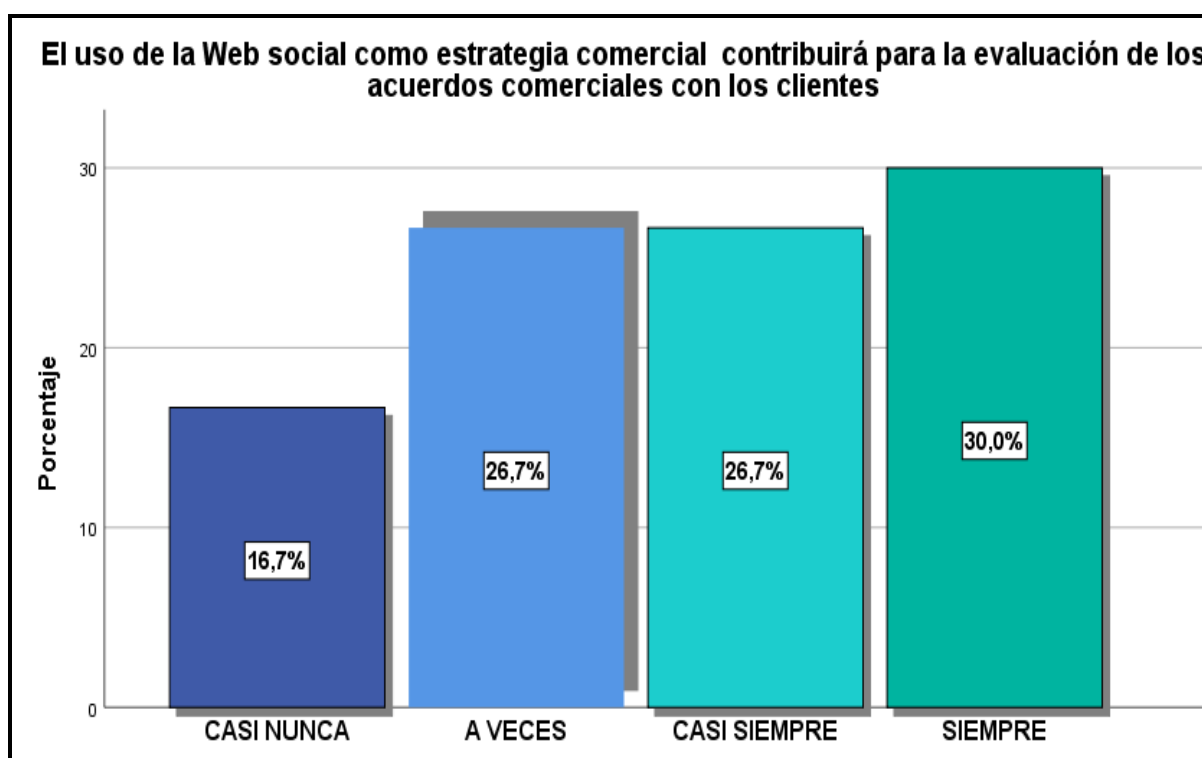
Tabla: 22

Análisis descriptivo del Ítem 9

El uso de la Web social como estrategia comercial contribuirá para la evaluación de los acuerdos comerciales con los clientes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	8	26.7	26.7	43.3
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	70.0
5_SIEMPRE	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 13: frecuencia de la pregunta 9



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 30% indicaron que el uso de la Web social como estrategia comercial, siempre contribuirá para la evaluación de los acuerdos comerciales con los clientes, 26,7% Casi Siempre contribuye, asimismo el 26,7% señaló que a veces y solo el 16,7% indicó que el uso de la Web social nunca contribuirá para la evaluación de los acuerdos comerciales.

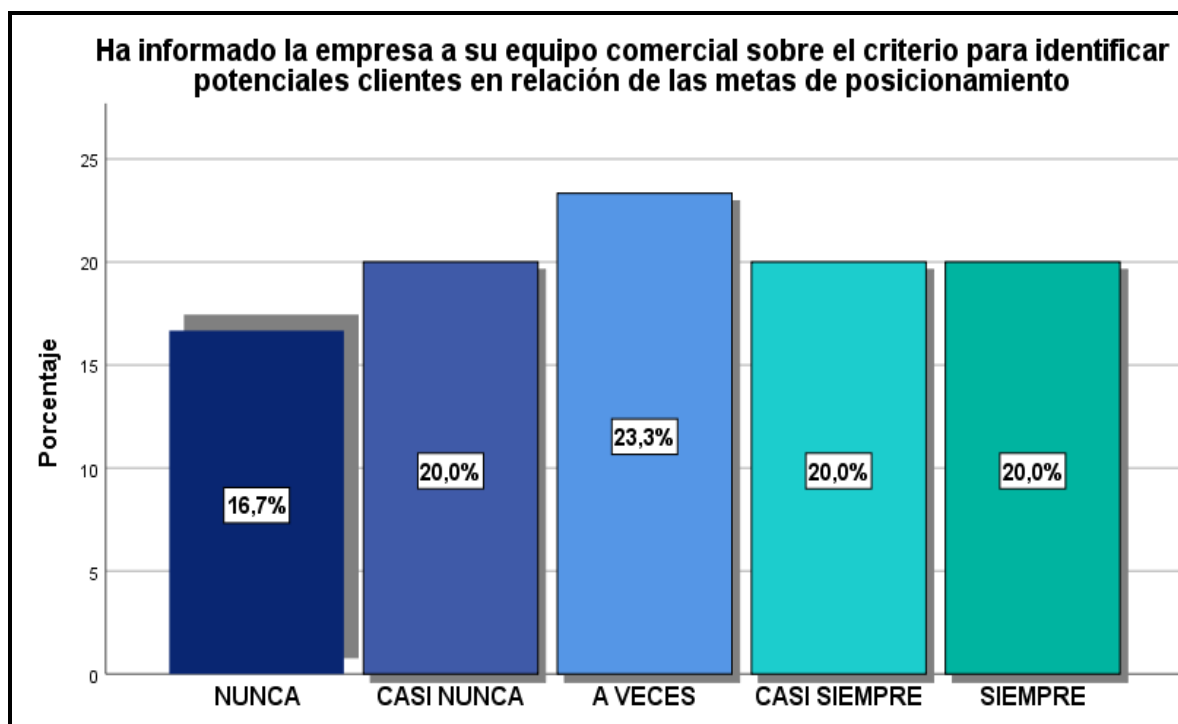
Tabla: 23

Análisis descriptivo del Ítem 10

Ha informado la empresa a su equipo comercial sobre el criterio para identificar potenciales clientes en relación de las metas de posicionamiento				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
2_CASI NUNCA	6	20.0	20.0	36.7
3_A VECES	7	23.3	23.3	60.0
4_CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	80.0
5_SIEMPRE	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 14: frecuencia de la pregunta 10



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: El 20,0% de encuestados indicaron que la empresa siempre ha informado a su equipo comercial sobre el criterio para identificar potenciales clientes en relación de las metas de posicionamiento, 20,0% Casi Siempre, 23,3% señaló que a veces, el 20,0% casi nunca y solo el 16,7% indicó que nunca.

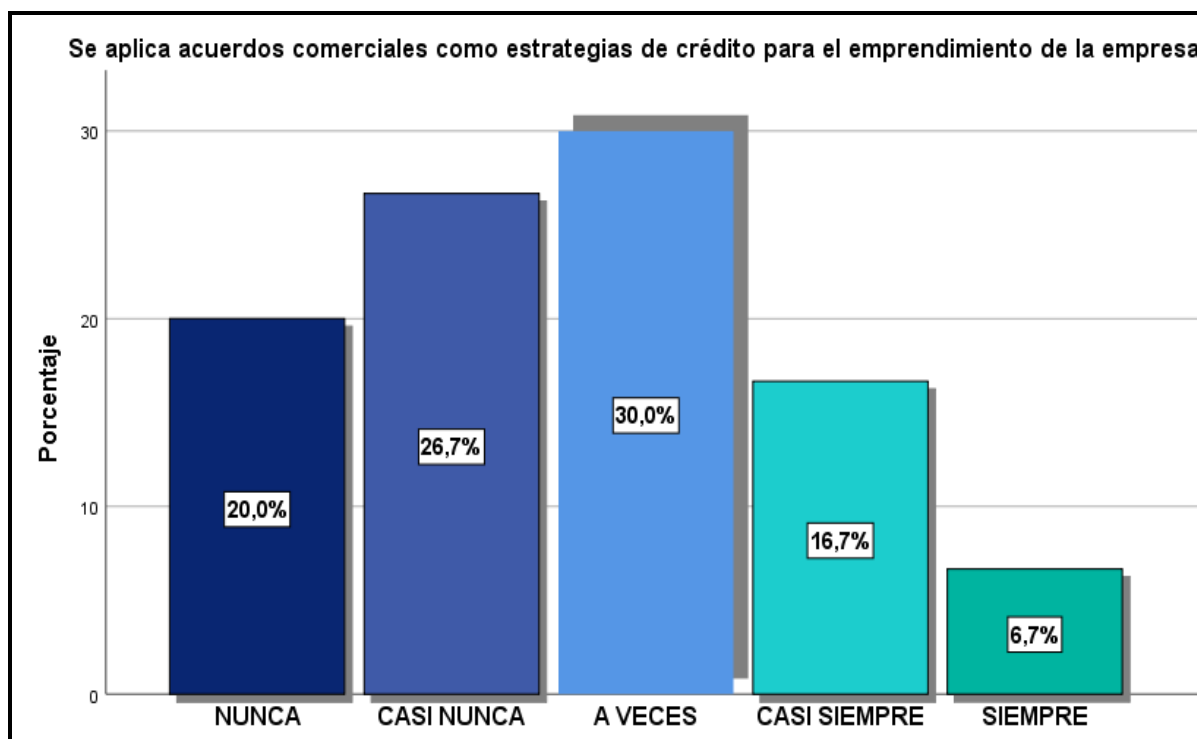
Tabla: 24

Análisis descriptivo del Ítem 11

Se aplica acuerdos comerciales como estrategias de crédito para el emprendimiento de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	6	20.0	20.0	20.0
2_CASI NUNCA	8	26.7	26.7	46.7
3_A VECES	9	30.0	30.0	76.7
4_CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	93.3
5_SIEMPRE	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 15: frecuencia de la pregunta 11



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 20,0% indicaron que la empresa nunca aplica acuerdos comerciales como estrategias de crédito para el emprendimiento de la empresa 26,7% Casi Nunca, asimismo el 30,0% señaló que a veces se realiza, el 16,7% casi siempre y solo el 6,7% indicó que la empresa siempre aplica acuerdos comerciales como estrategias de crédito para el emprendimiento.

Tabla: 25

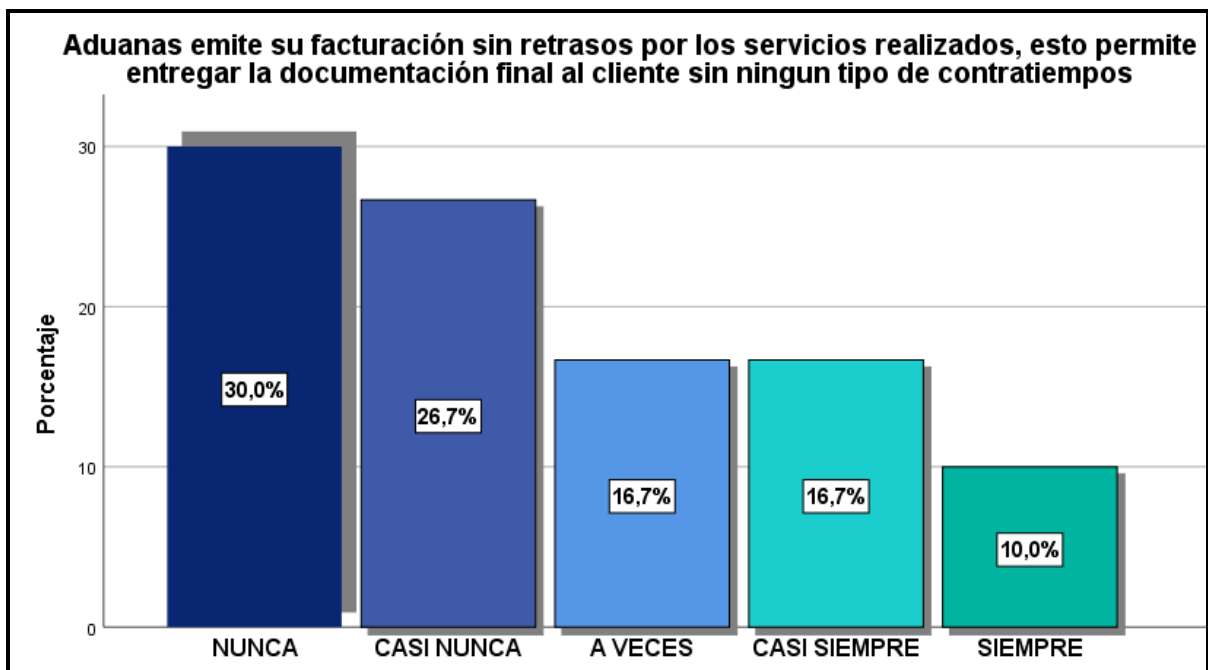
Análisis descriptivo del Ítem 12

Aduanas emite su facturación sin retrasos por los servicios realizados, esto permite entregar la documentación final al cliente sin ningún tipo de contratiempos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	9	30.0	30.0	30.0
2_CASI NUNCA	8	26.7	26.7	56.7
3_A VECES	5	16.7	16.7	73.3
4_CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	90.0
5_SIEMPRE	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 16: frecuencia de la pregunta 12



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 30,0% indicaron que Aduanas emiten su facturación sin retrasos por los servicios realizados y que esto permite entregar la documentación final al cliente sin ningún tipo de contratiempo, 26,7% Casi Nunca, asimismo el 16,7% señaló que a veces se realiza, el 16,7% casi siempre y solo el 10,0% indicó que Aduanas emite su facturación sin retrasos por los servicios realizados.

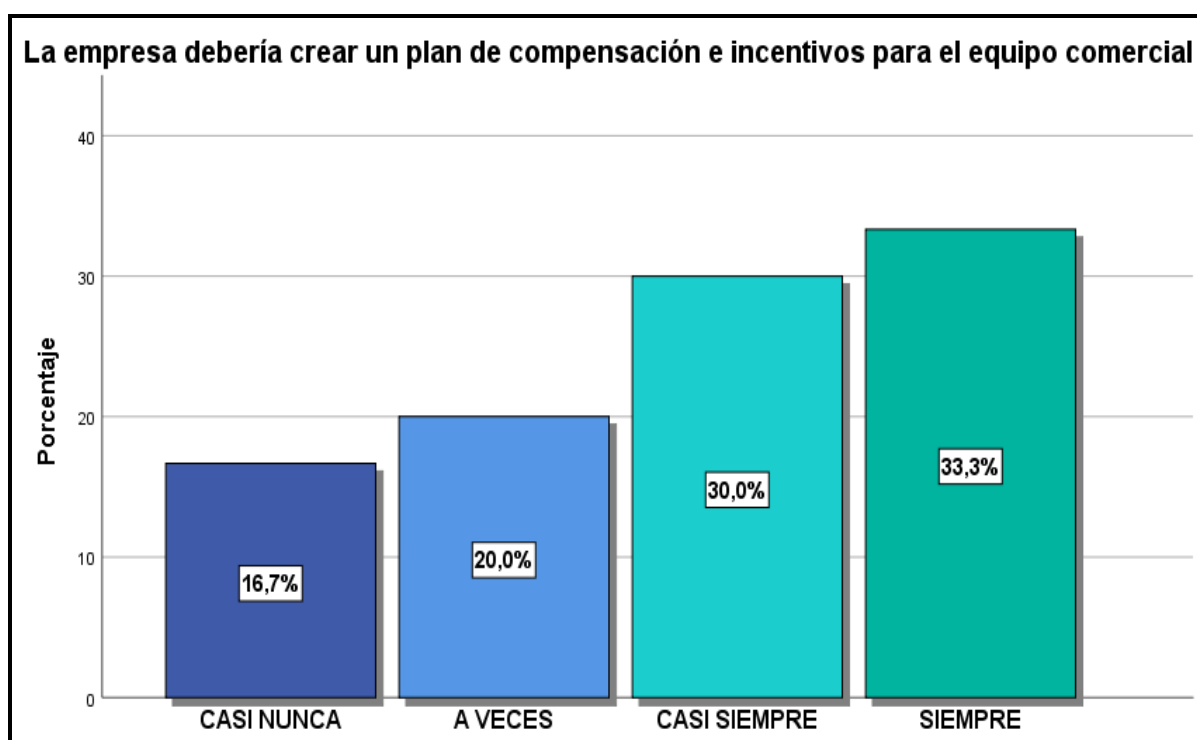
Tabla: 26

Análisis descriptivo del Ítem 13

La empresa debería crear un plan de compensación e incentivos para el equipo comercial				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	6	20.0	20.0	36.7
4_CASI SIEMPRE	9	30.0	30.0	66.7
5_SIEMPRE	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 17: frecuencia de la pregunta 13



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 33,3% indicaron que la empresa siempre debería crear un plan de compensación e incentivos para el equipo comercial, el 30,0% Casi Siempre se debe realizar, asimismo el 20,0% señaló que a veces y solo el 16,7% indicó que la empresa nunca debería crear un plan de compensación e incentivos para el equipo comercial.

Tabla: 27

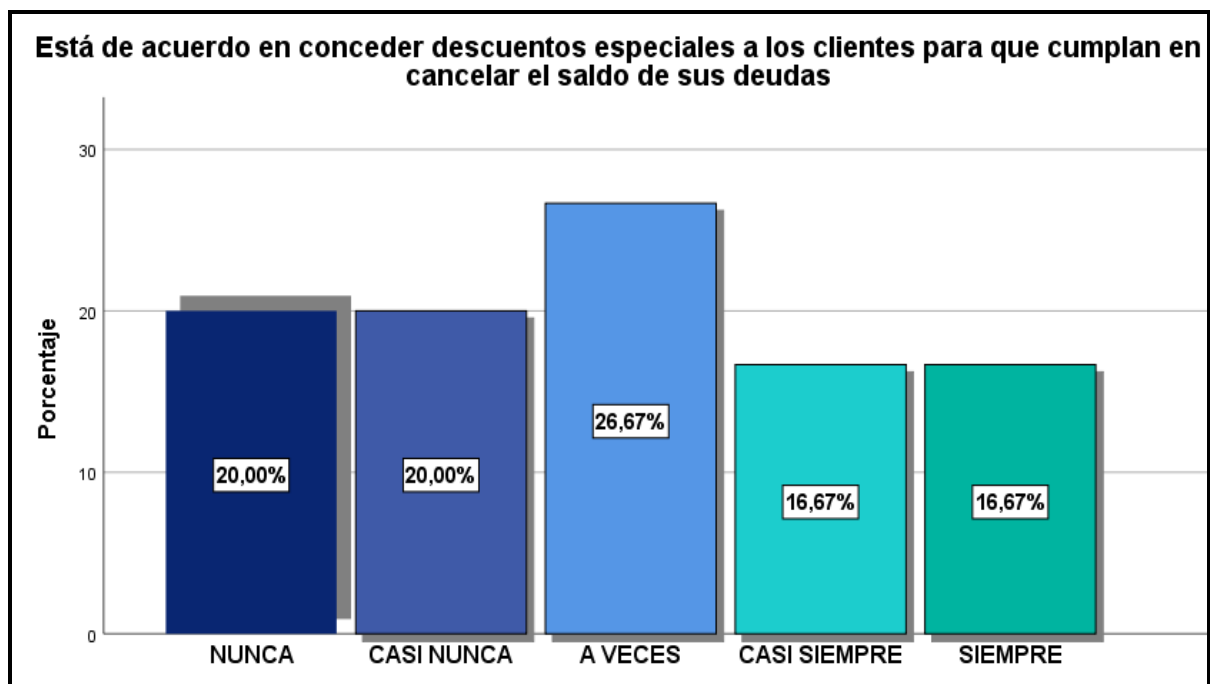
Análisis descriptivo del Ítem 14

Está de acuerdo en conceder descuentos especiales a los clientes para que cumplan en cancelar el saldo de sus deudas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	6	20.0	20.0	20.0
2_CASI NUNCA	6	20.0	20.0	40.0
3_A VECES	8	26.7	26.7	66.7
4_CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	83.3
5_SIEMPRE	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 18: frecuencia de la pregunta 14



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 20,0% indicaron que nunca está de acuerdo en conceder descuentos especiales a los clientes para que cumplan en cancelar el saldo de sus deudas, el 20,0% Casi Nunca, asimismo el 26,67% señaló que a veces está de acuerdo, el 16,7% casi siempre y solo el 16,7% señaló que siempre está de acuerdo en conceder descuentos especiales a los clientes para que cumplan en cancelar el saldo de sus deudas.

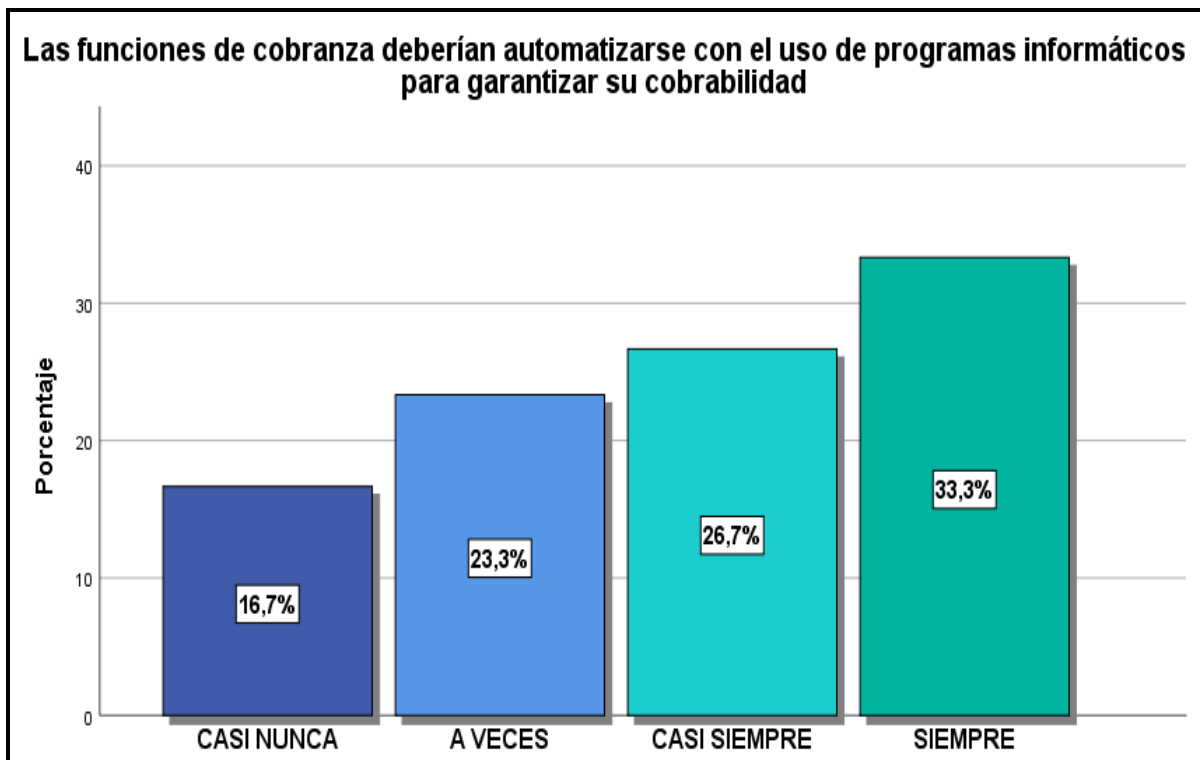
Tabla: 28

Análisis descriptivo del Ítem 15

Las funciones de cobranza deberían automatizarse con el uso de programas informáticos para garantizar su cobrabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	7	23.3	23.3	40.0
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	66.7
5_SIEMPRE	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 19: frecuencia de la pregunta 15



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 33,3% indicaron que las funciones de cobranza siempre deberían automatizarse con el uso de programas informáticos para garantizar su cobrabilidad, el 26,7% Casi Siempre se debería automatizar, asimismo el 23,3% señaló que a veces y solo el 16,7% indicó que la empresa nunca debería automatizarse.

Tabla: 29

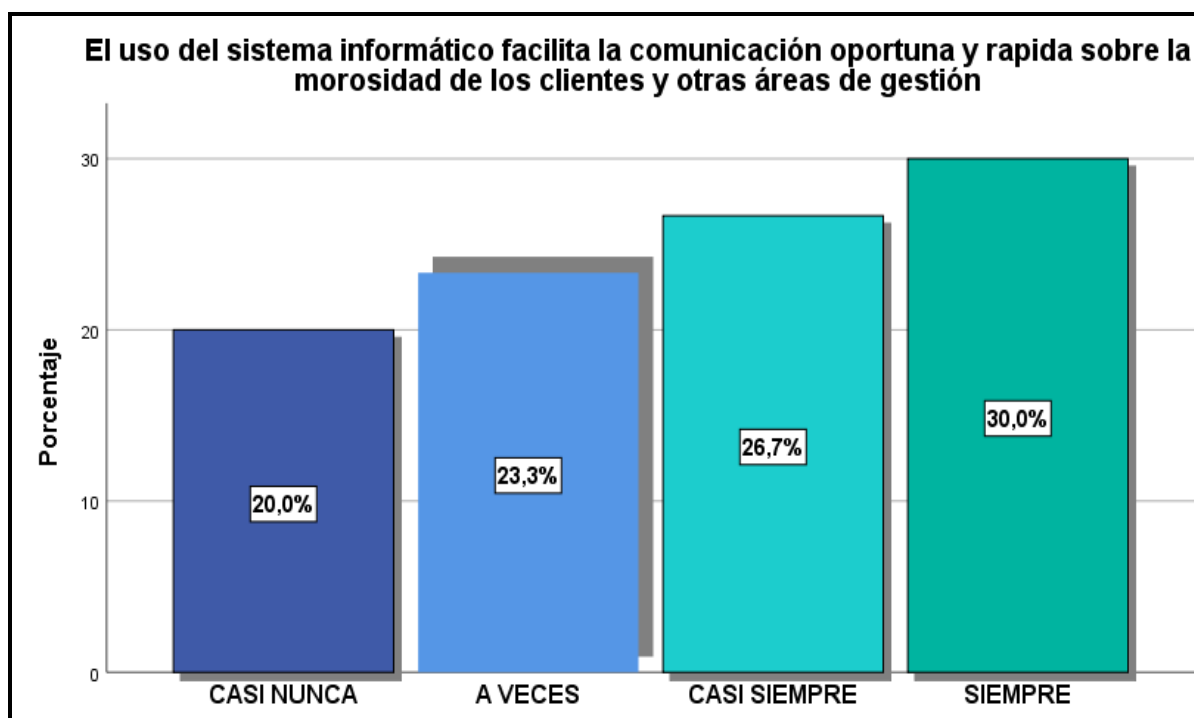
Análisis descriptivo del Ítem 16

El uso del sistema informático facilita la comunicación oportuna y rápida sobre la morosidad de los clientes y otras áreas de gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	6	20.0	20.0	20.0
3_A VECES	7	23.3	23.3	43.3
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	70.0
5_SIEMPRE	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 20: frecuencia de la pregunta 16



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 30,0% indicaron que el uso del sistema informático siempre facilita la comunicación oportuna y rápida sobre la morosidad de los clientes y otras áreas de gestión, el 26,7% Casi Siempre facilita, asimismo el 23,3% señalaron que a veces y solo el 20,0% indicó que nunca facilita la comunicación oportuna y rápida sobre la morosidad de los clientes y otras áreas.

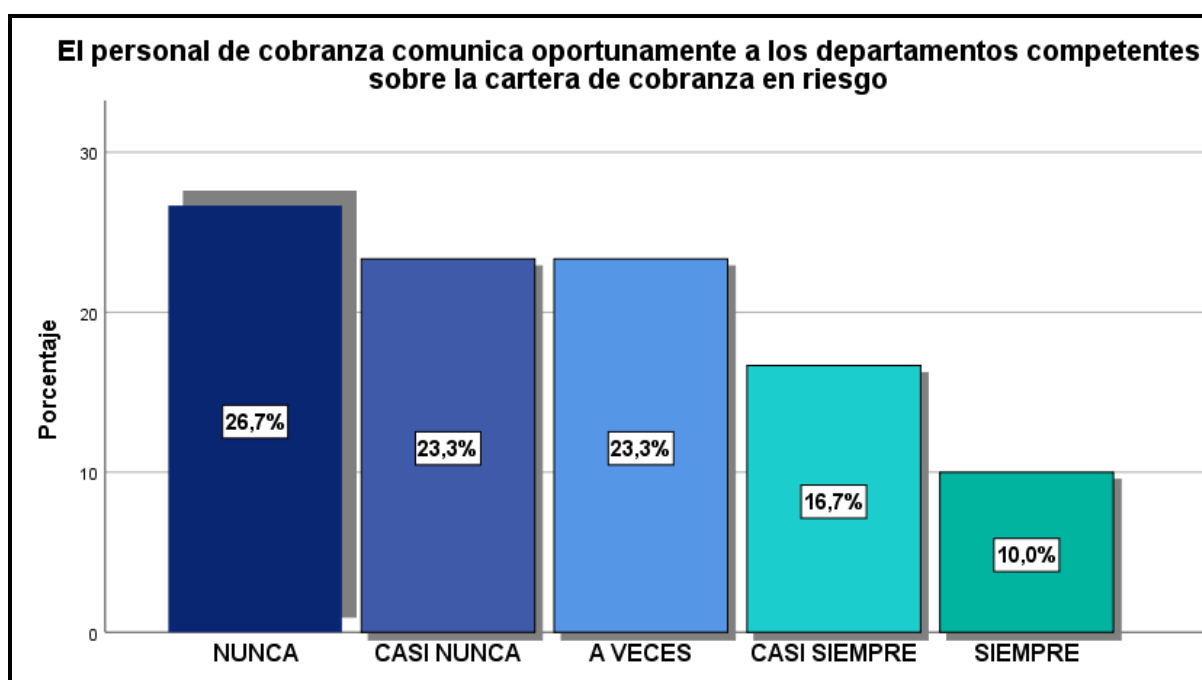
Tabla: 30

Análisis descriptivo del Ítem 17

El personal de cobranza comunica oportunamente a los departamentos competentes sobre la cartera de cobranza en riesgo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	8	26.7	26.7	26.7
2_CASI NUNCA	7	23.3	23.3	50.0
3_A VECES	7	23.3	23.3	73.3
4_CASI SIEMPRE	5	16.7	16.7	90.0
5_SIEMPRE	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 21: frecuencia de la pregunta 17



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 26,7% indicaron que el personal de cobranza nunca comunica oportunamente a los departamentos competentes sobre la cartera de cobranza en riesgo, el 23,3% Casi Nunca, asimismo el 23,3% señaló que a veces comunica, el 16,7% casi siempre y solo el 10,0% señaló que siempre comunica oportunamente a los departamentos competentes sobre la cartera de cobranza en riesgo.

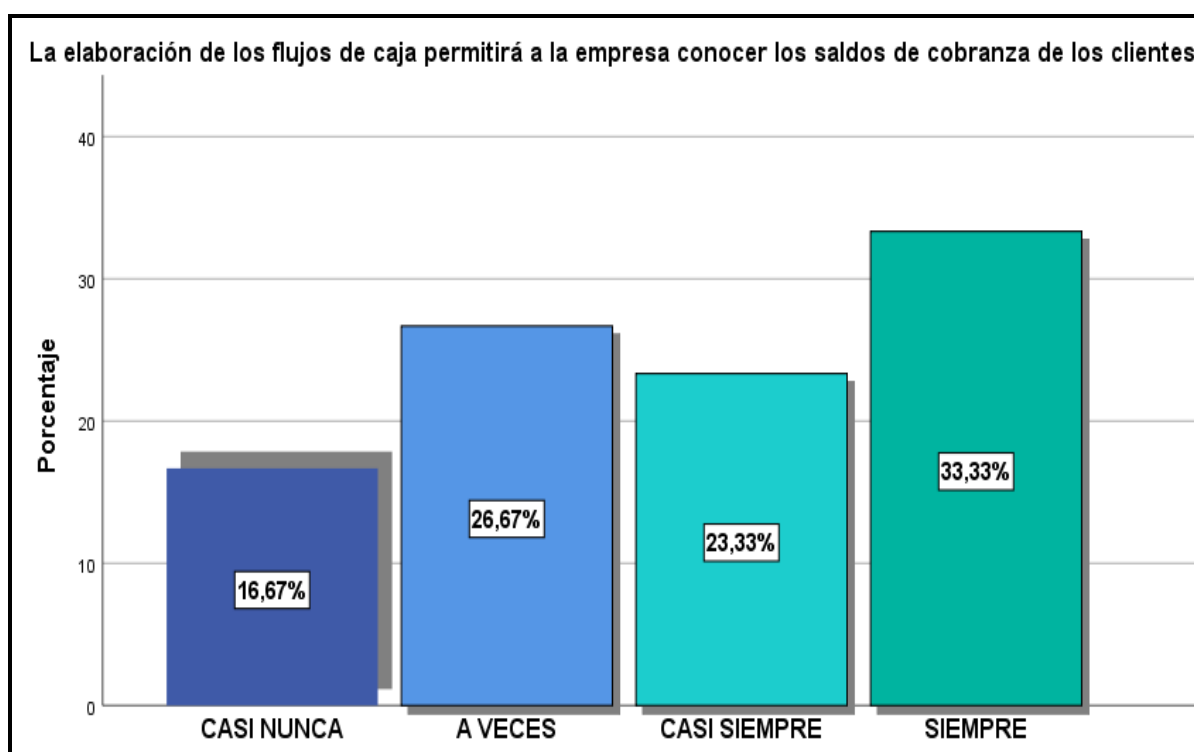
Tabla: 31

Análisis descriptivo del Ítem 18

La elaboración de los flujos de caja permitirá a la empresa conocer los saldos de cobranza de los clientes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	8	26.7	26.7	43.3
4_CASI SIEMPRE	7	23.3	23.3	66.7
5_SIEMPRE	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 22: frecuencia de la pregunta 18



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 33,33% indicaron que la elaboración de los flujos de caja siempre permitirá a la empresa conocer los saldos de cobranza de los clientes, el 23,33% Casi Siempre, asimismo el 26,67% señaló que a veces y solo el 16,67% indicó que la elaboración de los flujos de caja nunca permitirá a la empresa conocer los saldos de cobranza de los clientes.

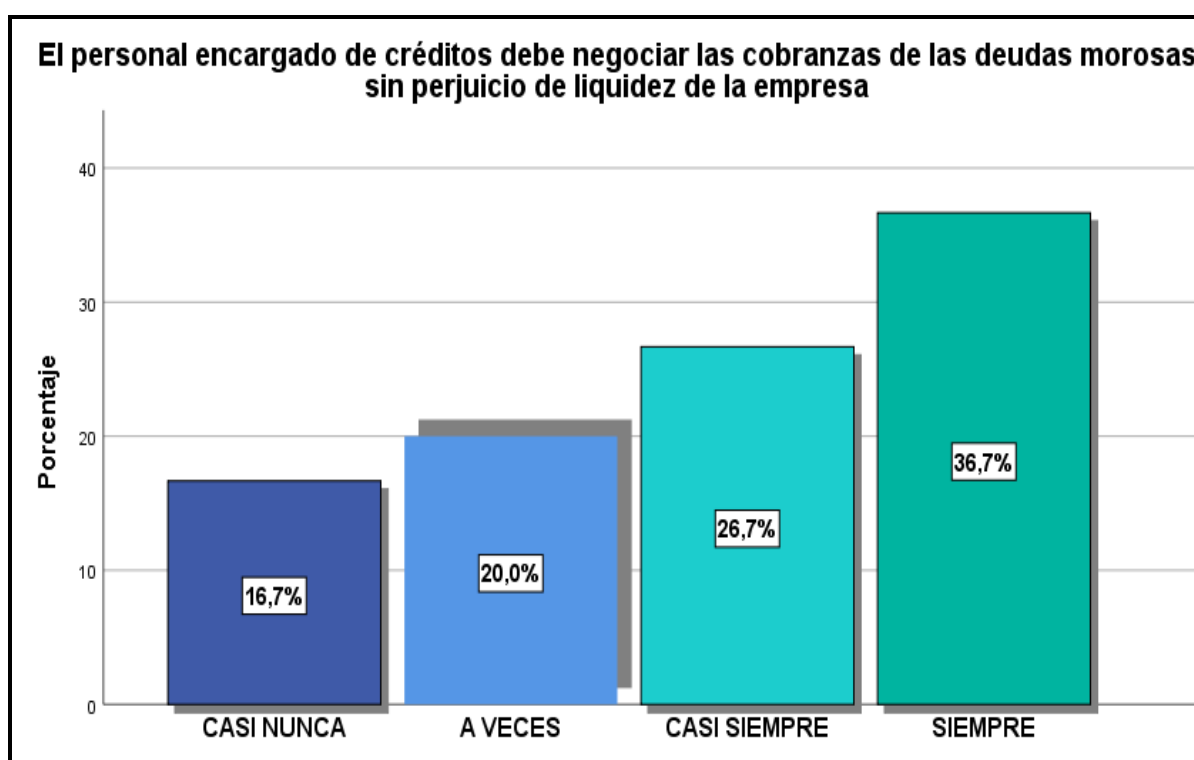
Tabla: 32

Análisis descriptivo del Ítem 19

El personal encargado de créditos debe negociar las cobranzas de las deudas morosas sin perjuicio de liquidez de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	6	20.0	20.0	36.7
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	63.3
5_SIEMPRE	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 23: frecuencia de la pregunta 19



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 36,7% indicaron que el personal encargado de créditos siempre debe negociar las cobranzas de las deudas morosas sin perjuicio de liquidez de la empresa, el 26,7% Casi Siempre, asimismo el 20,0% señaló que a veces y solo el 16,7% indicó el personal encargado de créditos nunca debe negociar las cobranzas de las deudas morosas.

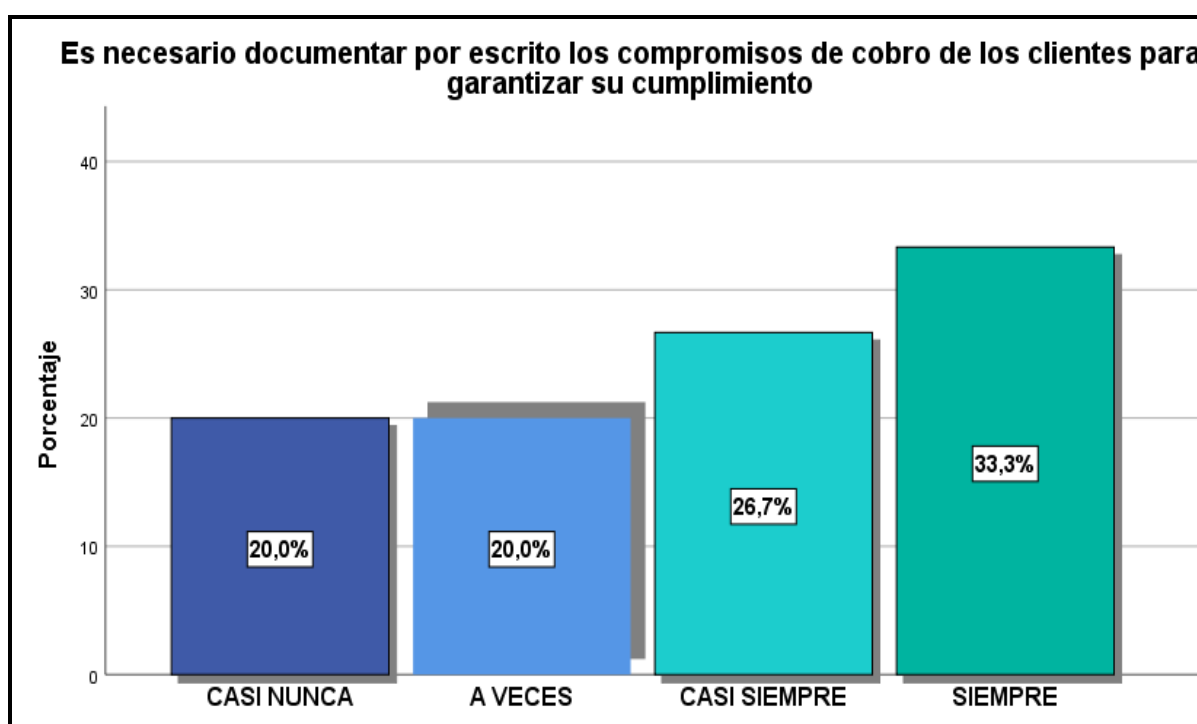
Tabla: 33

Análisis descriptivo del Ítem 20

Es necesario documentar por escrito los compromisos de cobro de los clientes para garantizar su cumplimiento				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	6	20.0	20.0	20.0
3_A VECES	6	20.0	20.0	40.0
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	66.7
5_SIEMPRE	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 24: frecuencia de la pregunta 20



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 33,3% indicaron que siempre es necesario documentar por escrito los compromisos de cobro de los clientes para garantizar su cumplimiento, el 26,7% Casi Siempre, asimismo el 20,0% señaló que a veces y solo el 20,0% indicó que nunca es necesario documentar por escrito los compromisos de cobro de los clientes para garantizar su cumplimiento.

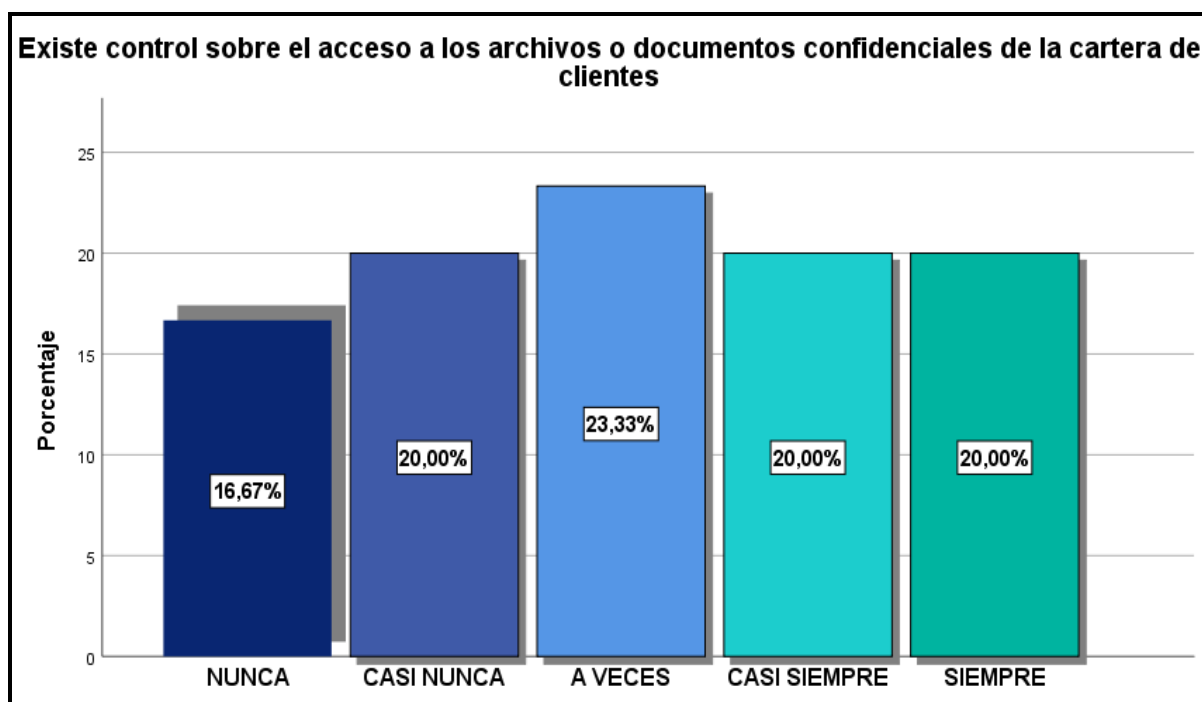
Tabla: 34

Análisis descriptivo del Ítem 21

Existe control sobre el acceso a los archivos o documentos confidenciales de la cartera de clientes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
2_CASI NUNCA	6	20.0	20.0	36.7
3_A VECES	7	23.3	23.3	60.0
4_CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	80.0
5_SIEMPRE	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 25: frecuencia de la pregunta 21



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 16,67% indicaron que nunca existe control sobre el acceso a los archivos o documentos confidenciales de la cartera de clientes, el 20,0% Casi Nunca, asimismo el 23,33% señaló que a veces, el 20,0% casi siempre y solo el 20,0% señaló que siempre existe control sobre el acceso a los archivos o documentos confidenciales de la cartera de clientes.

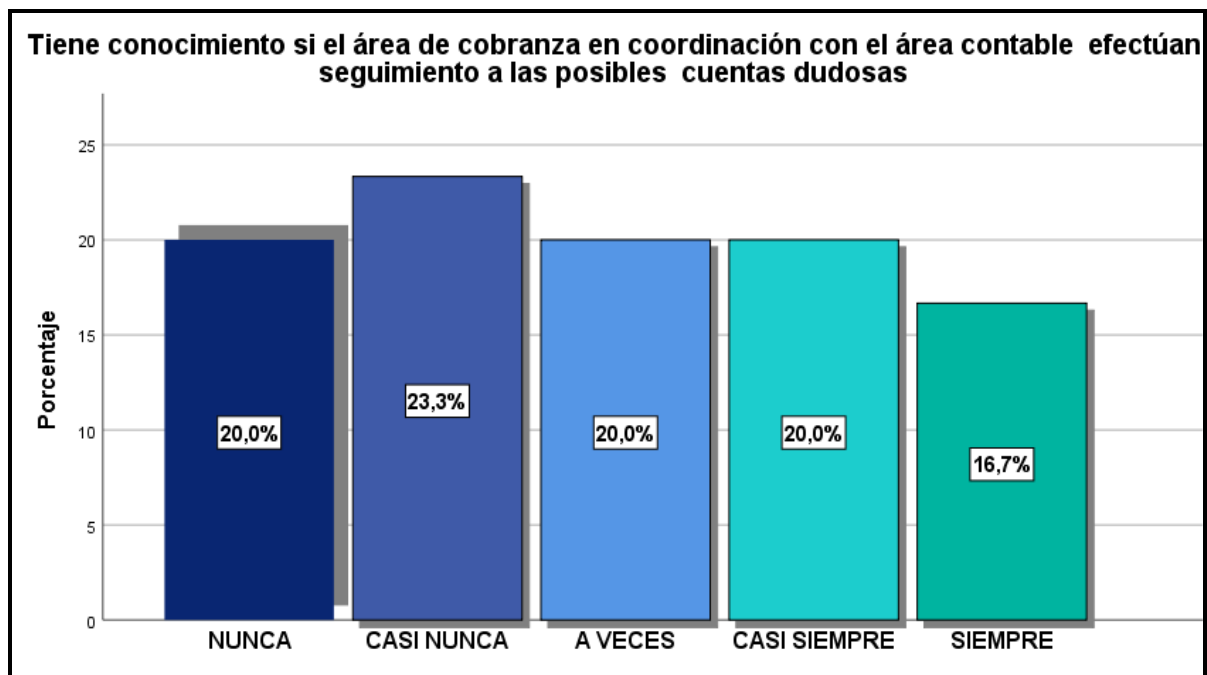
Tabla: 35

Análisis descriptivo del Ítem 22

Tiene conocimiento si el área de cobranza en coordinación con el área contable efectúa seguimiento a las posibles cuentas dudosas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	6	20.0	20.0	20.0
2_CASI NUNCA	7	23.3	23.3	43.3
3_A VECES	6	20.0	20.0	63.3
4_CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	83.3
5_SIEMPRE	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 26: frecuencia de la pregunta 22



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 20,0% indicaron que nunca tiene conocimiento si el área de cobranza en coordinación con el área contable efectúa seguimiento a las posibles cuentas dudosas, el 23,3% Casi Nunca, asimismo el 20,0% señaló que a veces, el 20,0% casi siempre y solo el 16,7% señaló que siempre tiene conocimiento que el área de cobranza en coordinación con el área contable efectúa seguimiento a las posibles cuentas dudosas

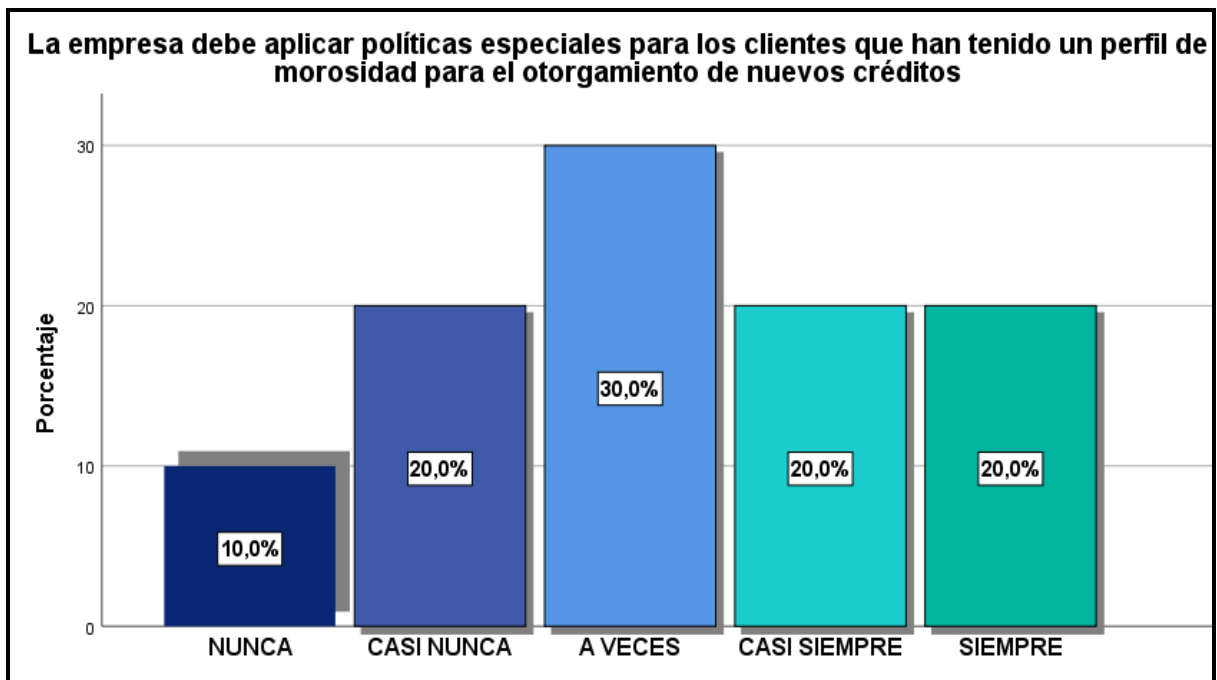
Tabla: 36

Análisis descriptivo del Ítem 23

La empresa debe aplicar políticas especiales para los clientes que han tenido un perfil de morosidad para el otorgamiento de nuevos créditos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	3	10.0	10.0	10.0
2_CASI NUNCA	6	20.0	20.0	30.0
3_A VECES	9	30.0	30.0	60.0
4_CASI SIEMPRE	6	20.0	20.0	80.0
5_SIEMPRE	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 27: frecuencia de la pregunta 23



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 20,0% indicaron que siempre la empresa debe aplicar políticas especiales para los clientes que han tenido un perfil de morosidad para el otorgamiento de nuevos créditos, el 20,0% Casi Siempre, asimismo el 30,0% señaló que a veces, el 20,0% Casi nunca y solo el 10% señaló que nunca.

Tabla: 37

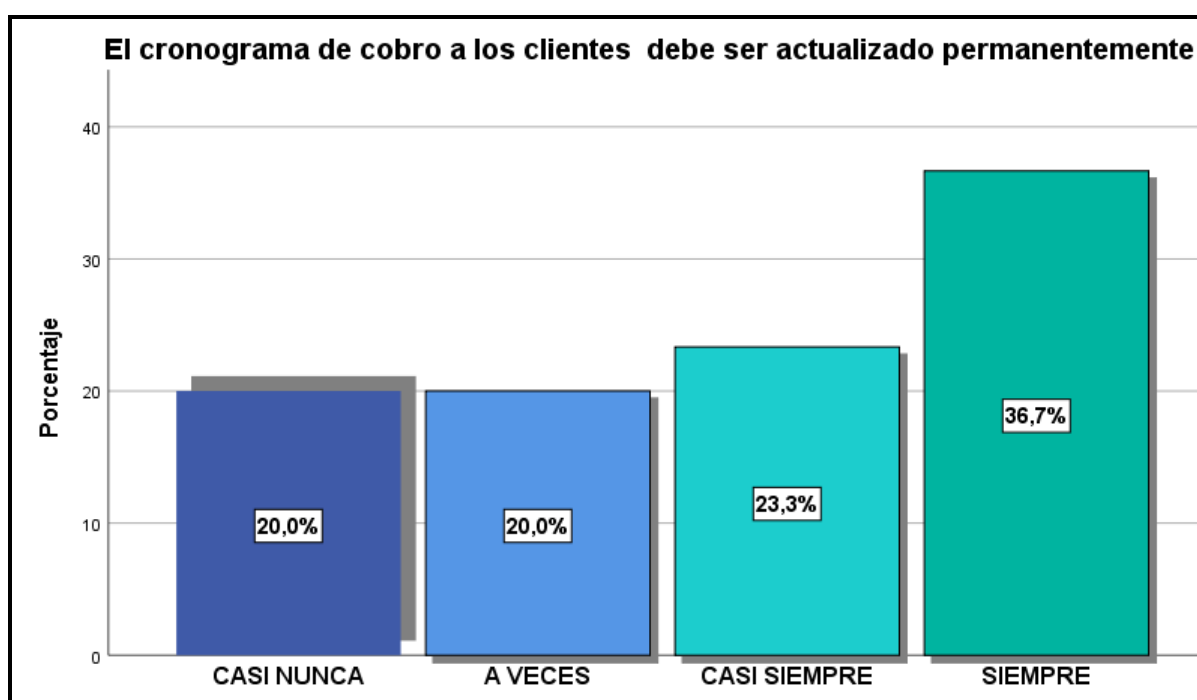
Análisis descriptivo del Ítem 24

El cronograma de cobro a los clientes debe ser actualizado permanentemente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	6	20.0	20.0	20.0
3_A VECES	6	20.0	20.0	40.0
4_CASI SIEMPRE	7	23.3	23.3	63.3
5_SIEMPRE	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 28: frecuencia de la pregunta 24



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 36,7% indicaron que el cronograma de cobro a los clientes debe ser actualizado permanentemente, el 23,3% Casi Siempre, asimismo el 20,0% señaló que a veces y solo el 20,0% señalaron que Casi nunca.

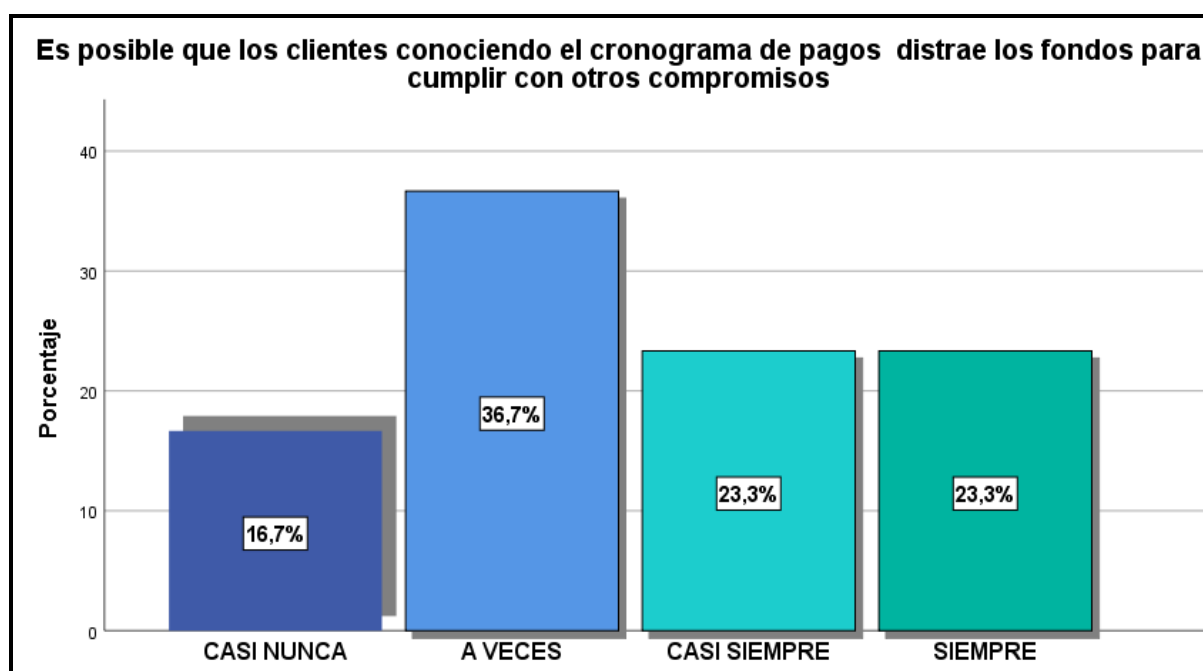
Tabla: 38

Análisis descriptivo del Ítem 25

Es posible que los clientes conociendo el cronograma de pagos distrae los fondos para cumplir con otros compromisos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	11	36.7	36.7	53.3
4_CASI SIEMPRE	7	23.3	23.3	76.7
5_SIEMPRE	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 29: frecuencia de la pregunta 25



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 16,7% indicaron que Casi nunca, es posible que los clientes conociendo el cronograma de pagos distrae los fondos para cumplir con otros compromisos, el 36,7% señaló A Veces, asimismo el 23,3% indicó Casi siempre y solo el 23,3% señaló que siempre es posible que los clientes conociendo el cronograma de pagos distrae los fondos para cumplir con otros compromisos.

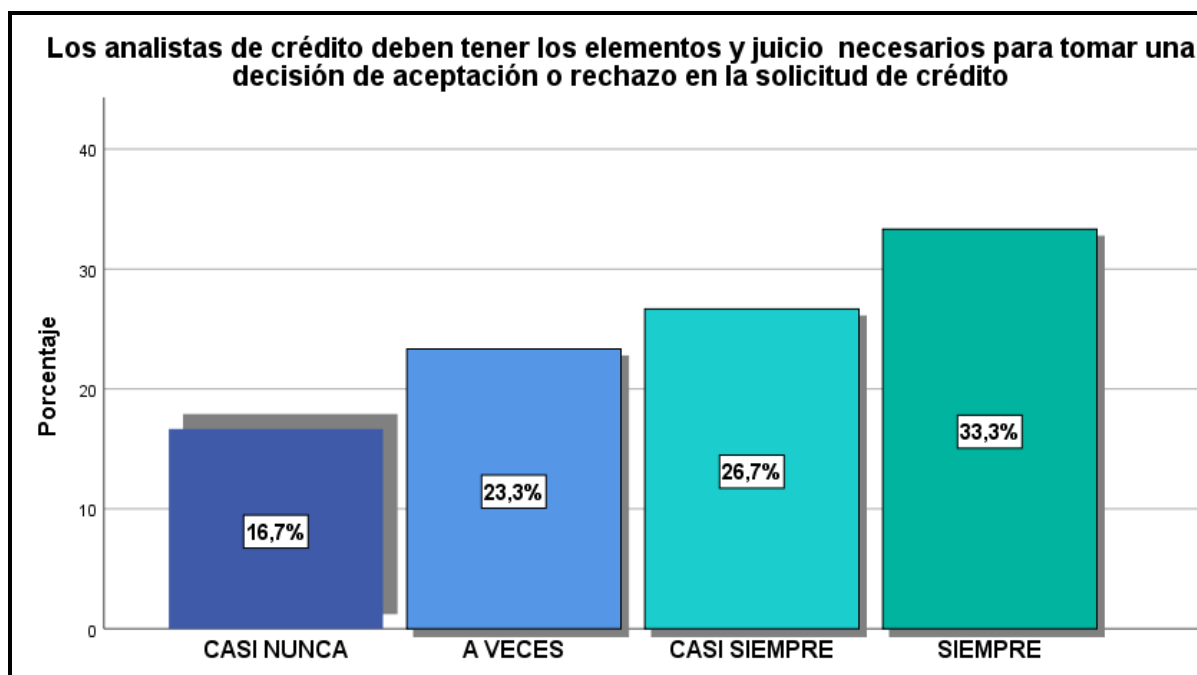
Tabla: 39

Análisis descriptivo del Ítem 26

Los analistas de crédito deben tener los elementos y juicio necesarios para tomar una decisión de aceptación o rechazo en la solicitud de crédito				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	16.7
3_A VECES	7	23.3	23.3	40.0
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	66.7
5_SIEMPRE	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 30: frecuencia de la pregunta 26



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 16,7% indicaron que Casi nunca, es posible que los analistas de crédito deben tener los elementos y juicio necesarios para tomar una decisión de aceptación o rechazo en la solicitud de crédito, el 23,3% señaló A Veces, asimismo el 26,7% indicó Casi siempre y solo el 33,3% señaló que siempre es posible.

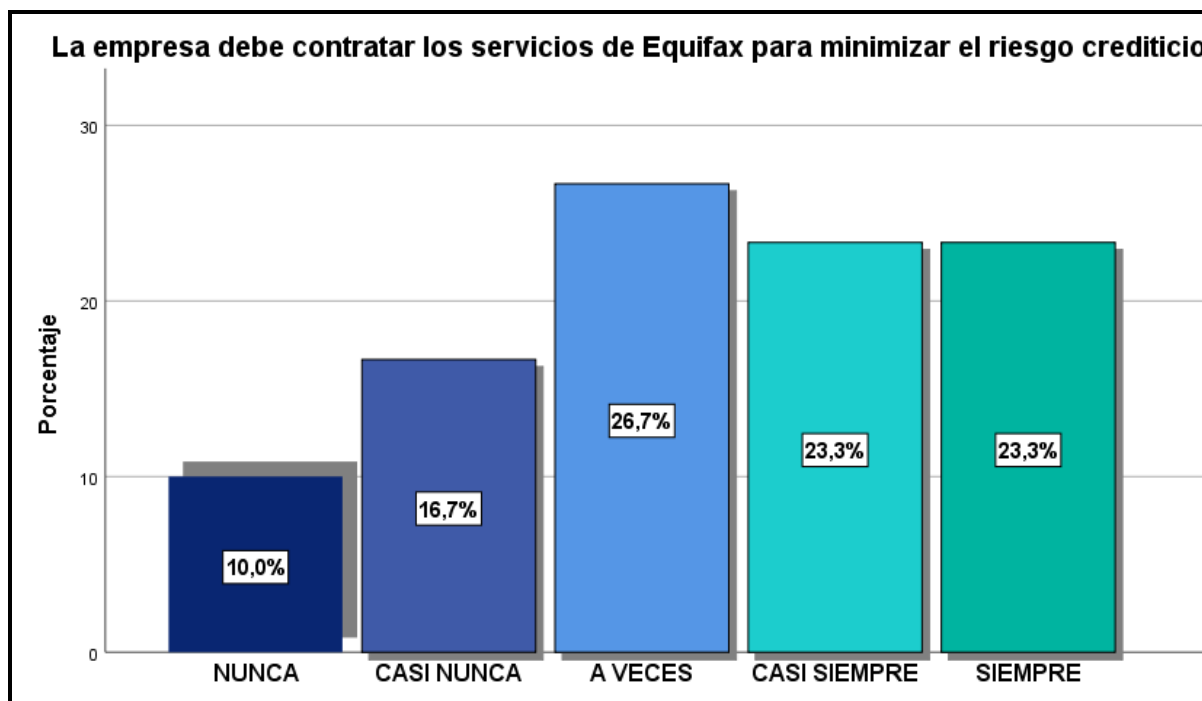
Tabla: 40

Análisis descriptivo del Ítem 27

La empresa debe contratar los servicios de Equifax para minimizar el riesgo crediticio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1_NUNCA	3	10.0	10.0	10.0
2_CASI NUNCA	5	16.7	16.7	26.7
3_A VECES	8	26.7	26.7	53.3
4_CASI SIEMPRE	7	23.3	23.3	76.7
5_SIEMPRE	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 31: frecuencia de la pregunta 27



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 23,3% indicaron que siempre la empresa debe contratar los servicios de Equifax para minimizar el riesgo crediticio, el 23,3% Casi Siempre, asimismo el 26,7% señaló que a veces, el 16,7% indicó Casi nunca y solo el 10% señaló que nunca.

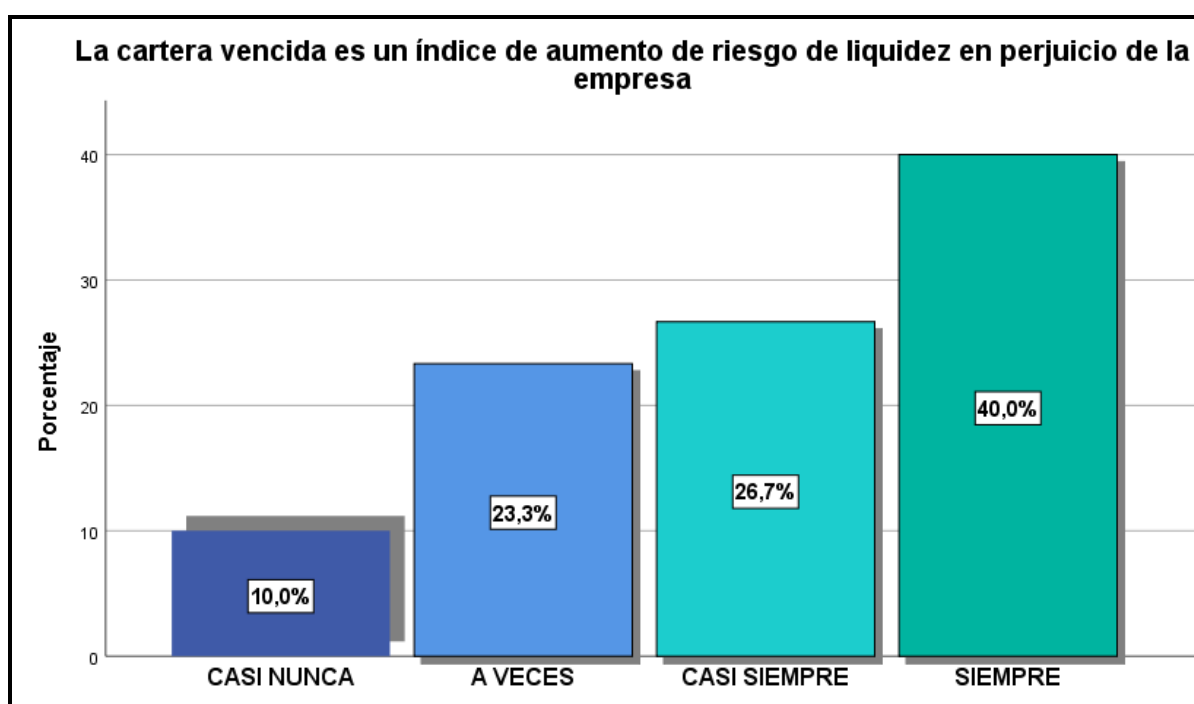
Tabla: 41

Análisis descriptivo del Ítem 28

La cartera vencida es un índice de aumento de riesgo de liquidez en perjuicio de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2_CASI NUNCA	3	10.0	10.0	10.0
3_A VECES	7	23.3	23.3	33.3
4_CASI SIEMPRE	8	26.7	26.7	60.0
5_SIEMPRE	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 32: frecuencia de la pregunta 28



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Se evidenció que del 100% de encuestados, el 40,0% indicaron que Siempre, la cartera vencida es un índice de aumento de riesgo de liquidez en perjuicio de la empresa, 26,7% señaló Casi siempre, asimismo el 23,3% indicó A veces y solo el 10% señaló Casi nunca.

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA GO CARGA SAC, LIMA 2020

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno	"Es una herramienta de gestión, basados en procedimientos que en forma paralela se aplican en las organizaciones, dando el respaldo y protección de sus activos y patrimonios de un procedimiento efectuado por los responsables de la administración de las empresas" (Meléndez,2016, p23).	Se especifican operacionalmente a través de 5 componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividad de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, los cuales serán medidos en escala de Likert con 5 niveles.	MARCO LEGAL	Nías 400	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi Siempre 5) Siempre
				Sistema COSO	
				Políticas y Procedimientos	
			EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS COMERCIALES	Evaluación de aplicación de los créditos otorgados	
				Políticas de Cuentas por cobrar	
				Estrategías Comerciales	
			ACUERDOS COMERCIALES	Contratos con Clientes	
				Volumen y metas de Ventas	
				Compensaciones y Descuentos Comerciales	
Gestión de Créditos y Cobranzas	"Es importante que las actividades ejecutadas en la autorización de créditos sean oportunas para que los créditos que se concedan se puedan reponer y esto se logra a través de una evaluación meticulosa de los interesados de crédito para garantizar el cumplimiento de pago de deudas" (Morales y Morales,2014, p.IX).	Se especifican operacionalmente a través de 5 dimensiones: Información - Gerencia, Tecnología - Informática Personal Capacitado y entrenado Estrategia – Persuasión Técnicas de cobranza Los cuáles serán medidos en escala de Likert con 05 niveles: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca.	TECNOLOGÍA: INFORMÁTICA	Automatizar funciones de cobranza con el uso de programas informáticos	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi Siempre 5) Siempre
				Proporcionar información en el menor tiempo posible a la Gerencia	
				Elaborar reportes y análisis en forma inmediata	
			PERSONAL CAPACITADO Y ENTRENADO	Negociar el pago de las deudas morosas	
				Documentar por escrito los compromisos	
				Ayudar a encontrar a los deudores la solución de las cobranzas dudosas	
			CRÉDITOS Y COBRANZAS	Cronograma de cobros	
				Evaluación de acuerdos comerciales con los clientes	
				Evaluación de riesgo	

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA
CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA GO
CARGA SAC, LIMA 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera influye el control interno y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC, Lima 2020?	Determinar la influencia del Control Interno y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC, Lima 2020.	El control interno influye positivamente y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC, Lima 2020.	CONTROL INTERNO	Nías 400	1. TIPO Y ENFOQUE DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es Aplicada, con enfoque Cuantitativo. 2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental con nivel descriptivo correlacional, porque no manipulamos las variables POBLACION 3. TIPO DE MUESTRA Se utilizará el muestreo no probabilístico, en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos. 4.- TAMAÑO DE MUESTRA: La unidad de análisis de la investigación se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo no probabilístico. 5. TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS Técnica: La técnica a utilizar será la Encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.
				Sistema COSO	
				Políticas y Procedimientos	
				Evaluación de aplicación de los créditos otorgados	
				Políticas de Cuentas por cobrar	
				Estrategias Comerciales	
				Contratos con Clientes	
				Volumen y metas de Ventas	
			Compensaciones y Descuentos Comerciales		
¿De qué manera el marco legal influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC?	Determinar de qué manera el marco legal influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.	La aplicación del marco legal influye en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Automatizar funciones de cobranza con el uso de programas informáticos	
				Proporcionar información en el menor tiempo posible a la Gerencia	
				Elaborar reportes y análisis en forma inmediata	
				Negociar el pago de las deudas morosas	
				Documentar por escrito los compromisos	
				Ayudar a encontrar a los deudores la solución de las cobranzas dudosas	
				Cronograma de cobros	
				Evaluación de acuerdos comerciales con los clientes	
			Evaluación de riesgo		
¿De qué manera los acuerdos comerciales mejorarían la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC?	Determinar de qué manera los acuerdos comerciales mejorarían la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.	La aplicación de los acuerdos comerciales contribuirá a mejorar la gestión de créditos y cobranzas de la empresa GO CARGA SAC.			

ANEXO 4: CUESTIONARIO

CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS


Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1


DIMENSIONES / ítems	S	CS	A	CN	N
VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO					
Dimensión 1: Marco Legal					
1) ¿La aplicación de las Nías 400 evalúa y clasifica los riesgos contables?					
2) ¿La empresa ejecuta los procesos de control interno en base a lo establecido en sistema COSO?					
3) ¿Un sistema de control interno efectivo permitiría que la gerencia valore, monitoree y maneje los riesgos más importantes según COSO?					
4) ¿El Control Interno basado en métodos y procedimientos garantizan la custodia de los activos de la empresa?					
5) ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para el área de créditos y cobranzas?					
Dimensión 2: Evaluación de políticas y estrategias comerciales					
6) ¿Existe un responsable de efectuar seguimiento periódicamente al personal de área de créditos y cobranzas?					
7) ¿Es necesario aplicar las políticas de crédito para mejorar la gestión del área de créditos y cobranzas?					
8) ¿Existe monitorio y resguardo de las ventas al contado (efectivo, transferencia y/o depósito) en salvaguarda de los recursos de la empresa?					
9) ¿El uso de la Web social como estrategia comercial contribuirá para la evaluación de los acuerdos comerciales con los clientes?					
10) ¿Ha informado la empresa a su equipo comercial sobre el criterio para identificar potenciales clientes en relación de las metas de posicionamiento?					
Dimensión 3: Acuerdos comerciales					
11) ¿Se aplica acuerdos comerciales como estrategias de crédito para el emprendimiento de la empresa?					
12) ¿Aduanas emite su facturación sin retrasos por los servicios realizados, esto permite entregar la					

documentación final al cliente sin ningún tipo de contratiempos?					
13) ¿La empresa debería crear un plan de compensación e incentivos para el equipo comercial?					
14) ¿Está de acuerdo en conceder descuentos especiales a los clientes para que cumplan en cancelar el saldo de sus deudas?					
VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS					
Dimensión 1: Tecnología: Informática					
15) ¿Las funciones de cobranza deberían automatizarse con el uso de programas informáticos para garantizar su cobrabilidad?					
16) ¿El uso del sistema informático facilita la comunicación oportuna y rápida sobre la morosidad de los clientes y otras áreas de gestión?					
17) ¿El personal de cobranza comunica oportunamente a los departamentos competentes sobre la cartera de cobranza en riesgo?					
18) ¿La elaboración de los flujos de caja permitirá a la empresa conocer los saldos de cobranza de los clientes?					
Dimensión 2: Personal capacitado y entrenado					
19) ¿El personal encargado de créditos debe negociar las cobranzas de las deudas morosas sin perjuicio de liquidez de la empresa?					
20) ¿Es necesario documentar por escrito los compromisos de cobro de los clientes para garantizar su cumplimiento?					
21) ¿Existe control sobre el acceso a los archivos o documentos confidenciales de la cartera de clientes?					
22) ¿Tiene conocimiento si el área de cobranza en coordinación con el área contable efectúa seguimiento a las posibles cuentas dudosas?					
23) ¿La empresa debe aplicar políticas especiales para los clientes que han tenido un perfil de morosidad para el otorgamiento de nuevos créditos?					
Dimensión 3: Créditos y cobranzas					
24) ¿El cronograma de cobro a los clientes debe ser actualizado permanentemente?					
25) ¿Es posible que los clientes conociendo el cronograma de pagos distrae los fondos para cumplir con otros compromisos?					
26) ¿Los analistas de crédito deben tener los elementos y juicio necesarios para tomar una decisión de aceptación o rechazo en la solicitud de crédito?					
27) ¿La empresa debe contratar los servicios de Equifax para minimizar el riesgo crediticio?					
28) ¿La cartera vencida es un índice de aumento de riesgo de liquidez en perjuicio de la empresa?					

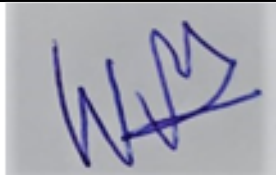
ANEXO 5: DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Control Interno y su Impacto en la Gestión de Créditos y Cobranzas de la Empresa Go Carga SAC, Lima 2020
Objetivo del instrumento	Validar las variables: Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas
Nombres y apellidos del experto	Arnaldo Diógenes Trinidad Macedo
Documento de identidad	01229994
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	
Número telefónico	999-333-496
Firma	
Fecha	28/10/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Control Interno y su Impacto en la Gestión de Créditos y Cobranzas de la Empresa Go Carga SAC, Lima 2020
Objetivo del instrumento	Validar las variables: Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas
Nombres y apellidos del experto	Eduardo Chapa Sosa
Documento de identidad	25813105
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	
Número telefónico	920-106-913
Firma	
Fecha	26 /10 / 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Control Interno y su Impacto en la Gestión de Créditos y Cobranzas de la Empresa Go Carga SAC, Lima 2020
Objetivo del instrumento	Validar las variables: Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas
Nombres y apellidos del experto	WALTER GREGORIO IBARRA FRETTELL
Documento de identidad	06098355
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Perú
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	
Número telefónico	998-995-685
Firma	
Fecha	06/11/2021

RUC 20600688902

GO CARGASAC

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Expresado en Soles)

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Efectivo y Equivalentes de Efectivo	82,165.00
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	373,106.09
Cuentas Cobrar al Personal, Accionistas (socios)	5,085.77
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	59,781.37
Servicios y Otros contratados por Anticipado	9,545.00

Total Activo Corriente 529,683.23

ACTIVO NO CORRIENTE

Inmuebles, Maquinaria y Equipo	327,508.40
Activo Diferido	42,108.06
Depreciación y Amortización Acumulada	(33,967.00)

Total Activo No Corriente 335,649.46

TOTAL ACTIVO 865,332.69

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

Sobregiro Bancario	10,292.52
Tributos, Contraprestaciones y Aportes al sistema	44,896.10
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	68,831.45
Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	116,027.26
Obligaciones Financieras	105,939.95
Cuentas por Pagar Diversas - Terceros	91,089.35

Total Pasivo Corriente 437,076.63

PASIVO NO CORRIENTE

Total Pasivo no Corriente -

PATRIMONIO

Capital	200,000.00
Capital Adicional	26,578.00
Resultados acumulados	65,678.84
Determinación del Resultado del Ejercicio	135,999.22

Total Patrimonio 428,256.06

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 865,332.69

RUC 20600688902

GO CARGA SAC
ESTADO DE RESULTADOS
POR FUNCIÓN
DEL 01.01.2020 AL 31.12.2020
(Expresado en Soles)

Ventas	2,798,579.22

Ut (Pé) Brut / Pr. Ejercicio	2,798,579.22
Costo de Servicio	-2,387,159.22
Gastos Administrativos	-364,974.48
Gastos de Ventas	-2,550.69
Gastos Financieros	-71,945.78

Utilidad (Pérdida) Operativa	-28,050.95
Otros Ingresos de Gestión	148,767.66
Ingresos Financieros	15,282.51

Ut (Pérdida) ant. Participaciones e Imp.	135,999.22

Utilidad (Pérdida) del Ejercicio	135,999.22
	=====

RESULTADO DEL TURNITIN

CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA GO CARGA SAC,
LIMA 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

21 %

FUENTES DE INTERNET

3 %

PUBLICACIONES

10 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE



Lima, 02 de Diciembre del 2021

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Quien suscribe la Srta. MARIA YSABEL CUEVAS MONTERO, Representante Legal de la empresa GO CARGA SAC con Ruc 20600688902, con domicilio fiscal en Av. La Marina Nro. 1640 Pueblo Libre (Lt.15 – 1er.Piso) – Lima – Pueblo Libre (Magdalena Vieja), deja constancia:

Por medio de la siguiente la Srta. Anais Chag López administradora de la empresa Go Carga SAC., dispuestos a colaborar con la Srta. EDITH JANNET CASTILLO LUNA, identificada con DNI N° 09786633, Código Universitario N° 6500076529, de la escuela profesional de CONTABILIDAD, de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, le brindamos acceso a la información financiera - contable para que lleve a cabo el desarrollo de la investigación y para lo que estime conveniente.



Anais Chang López
Administradora
DNI 46926731